

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام و الاتصال

التخصص: سمعي بصري

مقدمة من طرف:

سميحة سباق

هاجر معطالله

الموضوع:

إستراتيجيات التغطية الإعلامية أثناء الأزمات

دراسة تحليلية لعينة من مقاطع الفيديو على موقع قناة الجزيرة على youtube

نوقشت علنا بتاريخ: 2024/06/05

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بو دربالة عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	رئيساً
سويقات ليني	أستاذة محاضرة "ب"	مشرفاً
الزاوي محمد الطيب	أستاذ مساعد "أ"	مناقشاً

السنة الجامعية 2023 - 2024

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية



مذكرة مقدمة لاستكمال المتطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام و الإتصال

التخصص: سمعي بصري

مقدمة من طرف:

سميحة سباق

هاجر معطالله

الموضوع:

إستراتيجيات التغطية الإعلامية أثناء الأزمات

دراسة تحليلية لعينة من مقاطع الفيديو على موقع قناة الجزيرة على youtube

نوقشت علنا بتاريخ: 2024/06/05

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بو دريالة عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	رئيسًا
سويقات لبنى	أستاذة محاضرة "ب"	مشرفاً
الزاوي محمد الطيب	أستاذ مساعد "أ"	مناقشًا

السنة الجامعية 2023 – 2024

إهداء

الحمد لله و كفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و على أهله و من وفى أما بعد
الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة
الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدرينا
لكل العائلة الكريمة التي ساندتنا ولا تزال من إخوة وأخوات إلى رفيقات المشوار
الدراسي اللاتي قاسمنا لحظاتنا رعاهم الله ووفقهم

إلى كل قسم علوم الإعلام و الاتصال ودفعة 2024

إلى كل من كان لهم أثر في حياتنا ، إلى كل من نحبهم ونسيهم قلمنا

هاجر و سميحة

شكر

الحمد لله حمدًا كثيرًا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق آثاره الله
بنوره واصطفاء

وانطلاقًا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله نتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة
المشرفة لبنى سويقات على إرشاداتها وتوجيهاتها التي لم تبخل بها علينا يوماً، كما
نتقدم بجزيل الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد
والشكر موصول كذلك إلى أوليائنا الذين سهروا على التقديم لنا كل الظروف الملائمة
لإنجاز هذا العمل

كما لا ننسى أن نشكر جميع الأساتذة المحكمين الذين قدموا لنا يد المساعدة وإلى كل
الزملاء والأساتذة الذين تتلمذنا على أيديهم وأخذنا منهم الكثير.

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الإستراتيجية المعتمدة أثناء التغطية الإعلامية للأزمات من طرف قناة الجزيرة وهذا من خلال تغطية الازمات لعام 2023 ، حيث انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي : ماهي الإستراتيجيات التي اعتمدها قناة الجزيرة إثناء تغطيتها للأزمات ؟

الدراسة التي بين أيدينا هي دراسة وصفية تحليلية تعتمد على منهج تحليل المضمون وأداة استمارة تحليل المضمون والتي تم بناؤها وتطويرها لتشمل 07 فئات للمضمون (الموضوع،الاتجاه، القيم، المصادر، الأهداف، الجمهور المستهدف، الفاعلون .) و04 فئات للشكل (اللغة المستخدمة، الأساليب الإقناعية، القوالب الفنية، أسلوب التقديم) وقد تم تطبيقها على عينة من فيديوهات لمجموعة من الأحداث التي تم وصفها بالأزمة اجرائيا على قناة الجزيرة ، حيث تم اختيار حجم 12 مفردة كعينة بأسلوب عشوائي منتظم وذلك حسب أجندة سنة 2023.

وخلصت أهم نتائج الدراسة إلى ما يلي: بخصوص فئات المضمون، ركزت قناة الجزيرة في معالجتها للأزمات على التداعيات والنتائج في فئة المواضيع كما توصلت إلى أن الاتجاه المعتمد هو الاتجاه المحايد لأنها ركزت على نقل كل المستجدات حيال الأزمات وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن القيم الموجودة في هذه الأزمات هي القيم الإجتماعية والإخبارية ، أما بالنسبة للمصادر التي اعتمدت عليها في نقل الأحداث هي المصادر الرسمية ومن أهم الأهداف التي تسعى إليها القناة هي تنوير الرأي العام بالمستجدات والتطورات الحاصلة، كما تسعى لاستقطاب الجمهور في ظل المنافسة الإعلامية ،وكان الجمهور المستهدف هو الجمهور العام وأن الأسلاك والسلطات المحلية هي أبرز شخصيات الفاعلة.أما النتائج الخاصة بالشكل فقد توصلت الدراسة إلى إن الأساليب الإقناعية المعتمدة في تغطية الأزمات لعام 2023 هي أساليب عقلية وأن اللغة العربية الفصحى هي اللغة المعتمدة في قناة الجزيرة كما توصلت الدراسة إلى أن أسلوب التقديم طغت عليه الصورة الثابتة والمتحركة وأكثر القوالب استعمالا هو قالب التقريري الإخباري.

الكلمات المفتاحية : الإستراتيجية ، التغطية الإعلامية ، الأزمات ، إعلام الأزمات ،اتصال الأزمات ، الإعلام الحربي .

Abstract :

This study aims to know the strategy adopted in the new treating of crises by Aljazeera ,through coverage of crises for the year 2023

It started from the following main question : What is the strategy followed by Aljazeera in its coverage of crises ?

The study at hand is a descriptive analytical study based on a content analysis approach a content analysis study based on a content analysis approach and a content analysis form tool , which was built and developed to include7 categories of content (topic, direction, theme, sources, goals, target audience, actors) and 4categories of form (language, persuasive methods, artistic templates, and presentation style) were applied to a sample of crisis videos on Aljazeera channel where a size of 12 items was chosen as a sample in a systematic random manner, according to the 2023 agenda .

The most important results of the study concluded with the following : that Aljazeera , in its treatment of crisis , focused on the repercussions and results in the category of topic . It also concluded that the direction adopted is the neutral direction because it focused on conveying all developments regarding the crises .The study also concluded that the values present in these crises these are social and news values , and the sources relied upon in conveying events are official sources . One of the most important goals that the channel seeks to attract the public in light of media competition, and the target audience is the general public. Local authorities are the most prominent actors. As for the results related to the form , the study concluded that the persuasive methods adopted in covering crises for the year 2023are rational methods, and that classical Arabic is the language adopted on Aljazeera. The study also found that the presentation method was dominated by still and moving images, and the most frequently used template is News report template.

Keywords : strategy, news covering, crises, crises media, crises communication, military media.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	كلمة شكر وتقدير
III	ملخص الدراسة بالعربية
IV	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
V	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول
IX	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
	❖ الفصل الأول : الإطار المنهجي والنظري للدراسة
11	1. اشكالية الدراسة
12	2. تساؤلات الدراسة
13	3. أهداف الدراسة
13	4. أهمية الدراسة
14	5. أسباب اختيار الموضوع
15	6. منهج الدراسة وأدواتها
18	7. حدود الدراسة
20	8. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
27	9. الدراسات السابقة
33	10. المقاربة النظرية للدراسة
	الفصل الثاني : الجانب التطبيقي للدراسة
43	❖ المبحث الأول: الإجراءات التطبيقية للدراسة.
46	المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع قناة الجزيرة على اليوتيوب حسب فئات المضمون.

فهرس المحتويات

61	المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع الجزيرة على اليوتيوب حسب فئات الشكل.
67	▪ النتائج العامة للدراسة
70	▪ خاتمة
72	▪ قائمة المراجع
	▪ الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01)	يمثل توزيع المحتوى حسب فئات الموضوع	46
الجدول رقم (02)	توزيع المحتوى حسب فئة أنواع الأزمة	47
الجدول رقم (03)	توزيع المحتوى حسب فئة أسباب الأزمة	48
الجدول رقم (04)	توزيع المحتوى حسب فئة تداعيات ونتائج الأزمة	48
الجدول رقم (05)	توزيع المحتوى حسب فئة تداعيات ونتائج الأزمة داخليا	49
الجدول رقم (06)	توزيع المحتوى حسب فئة تداعيات و نتائج الأزمة خارجيا	50
الجدول رقم (07)	توزيع المحتوى حسب فئة ما بعد الأزمة و الحلول المقترحة	50
الجدول رقم (08)	توزيع المحتوى حسب فئة ما بعد الأزمة والحلول المقترحة من داخل الدولة	51
الجدول رقم (09)	توزيع المحتوى حسب فئة ما بعد الأزمة و الحلول المقترحة من خارج الدولة	52
الجدول رقم (10)	توزيع المحتوى حسب فئات القيم	52
الجدول رقم (11)	توزيع المحتوى حسب فئة القيم الإنسانية	53
الجدول رقم (12)	توزيع المحتوى حسب فئة القيم الإجتماعية	53
الجدول رقم (13)	توزيع المحتوى حسب فئة القيم الإخبارية	54
الجدول رقم (14)	توزيع المحتوى حسب فئة الفاعلين	55
الجدول رقم (15)	توزيع المحتوى حسب فئات المصادر	56
الجدول رقم (16)	توزيع المحتوى حسب فئة المصادر الرسمية	56
الجدول رقم (17)	توزيع المحتوى حسب فئة مصادر غير رسمية	57
الجدول رقم (18)	توزيع المحتوى حسب فئة الأهداف	58
الجدول رقم (19)	توزيع المحتوى حسب فئة الجمهور المستهدف	59
الجدول رقم (20)	توزيع المحتوى حسب فئة الجمهور العام	60
الجدول رقم (21)	توزيع المحتوى حسب فئة الإتجاه	60

فهرس الجداول

61	توزيع المحتوى حسب فئات اللغة المستخدمة	الجدول رقم (22)
62	توزيع المحتوى حسب فئات الأساليب الإقناعية	الجدول رقم (23)
63	توزيع المحتوى حسب فئة الأساليب الإقناعية العقلية	الجدول رقم (24)
64	توزيع المحتوى حسب فئة الأساليب الإقناعية العاطفية	الجدول رقم (25)
64	توزيع المحتوى حسب فئات القوالب الفنية المستخدمة	الجدول رقم (26)
65	توزيع المحتوى حسب فئات التقديم و العرض	الجدول رقم (27)

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

العنوان	رقم الملحق
استمارة تحليل المضمون	الملحق رقم(01)
دليل التعريفات الإجرائية	الملحق رقم(02)
أجندة 2023	الملحق رقم(03)
الهيئة العلمية لتحكيم استمارة تحليل المضمون	الملحق رقم(04)

مقدمة

مقدمة:

يعتبر موضوع الأزمات من المواضيع الشائكة التي شغلت العالم فأصبح حديث العصر فما تكاد تنطفئ نارها من مكان حتى تتجدد في الآخر وهذا ما جعل الباحثين والدارسين يبحثون في أسبابها ونتائجها والحلول التي تساعد على الحد منها وفي حين يزداد الاهتمام العالمي بالأخبار المتعلقة بالأحداث المتصارعة تبقى الأزمات إختبار لوسائل الإعلام في جميع أنحاء العالم والتي تسعى لكسب ثقة الجمهور والمحافظة عليه في ظل التنافس بين القنوات الإخبارية أيها يوصل الخبر وفق المعايير المضبوطة .

ولعل ما شهده العالم خلال السنوات الأخيرة من تأزم للأوضاع وتسارع للأحداث خير دليل على ذلك .

حيث تنوعت الأزمات واختلفت ما بين الاقتصادية، والطبيعية والسياسية والعسكرية وتعاطمت نتائجها على الداخل والخارج، وهنا يأتي دور الإعلام بمختلف قنواته ليغطي ويصنع آراء مختلفة اتجاه تلك الأحداث، ويقترح حلولاً لها تحد من تفاقم تلك الأزمات.

فمن الأزمة العسكرية في أوكرانيا والطبيعية التي شاهدها تركيا، وليبيا مرورا بالأزمة الاقتصادية اللبنانية والأزمة في السودان والنيجر وصولاً إلى الأزمة في غزة كلها قامت قناة الجزيرة بتغطيتها وبتخصيص حيزاً كبيراً لمعالجتها وفقاً لما يتناسب مع هذا النوع من الأحداث وقد حاولنا في دراستنا تسليط الضوء على الاستراتيجيات التي وظفتها قناة الجزيرة لمعالجة تلك الأزمات باختلافها .

واعتمدنا على خطة قوامها التالي : الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وأسباب وأهداف الدراسة، والمنهج المستخدم

بعد تحديد نوع الدراسة . ،وكذا أدوات جمع البيانات كما أبرزنا حدود الدراسة ومفاهيمها ومصطلحاتها، بالإضافة إلى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية .

أما الجزء الثاني تمثل في الجانب التطبيقي للدراسة والذي تناولنا فيه الدراسة التحليلية الخاصة بمقاطع الفيديو لقناة الجزيرة على اليوتيوب المتعلقة بالأزمات والتي عرضنا فيها نتائج الدراسة بعد القراءة التحليلية لاستمارة تحليل المضمون لنخلص في الأخير إلى النتائج العامة للدراسة .

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

- (1) إشكالية الدراسة
- (2) تساؤلات الدراسة
- (3) أهداف الدراسة
- (4) أهمية الدراسة
- (5) أسباب اختيار الموضوع
- (6) منهج وأدوات الدراسة
- (7) حدود الدراسة
- (8) مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- (9) الدراسات السابقة
- (10) المقاربة النظرية للدراسة

(1) إشكالية الدراسة :

تعد التغطية الإعلامية عملية توثيقية للأحداث والمستجدات، وتطورت هذه الأخيرة مع مرور الزمن وتطور وسائل الاتصال . إذ تعمل وسائل الإعلام على اختلاف إشكالاتها بمتابعة الأخبار حول العالم وإيصال كافة المعلومات المتعلقة بها، وذلك من خلال عملية التغطية الإخبارية، حيث تزيد أهمية هذه العملية في الأحداث التي تثير الرأي العام وتستحوذ على اهتمام الجمهور وانتباهه . وتعد المادة الخبرية إحدى أهم مكونات التغطية الإخبارية في وسائل الإعلام التقليدية والرقمية، ويقصد بالتغطية الإخبارية عملية الحصول على المعلومات الخاصة بحدث أو واقعة محددة بصورة مفصلة ، من حيث أسبابها، أماكن وقوعها، وغيرها من التفاصيل التي تجيب عن كافة الأسئلة التي من الممكن أن تتبادر إلى ذهن الجمهور، وكتابتها بأسلوب صحفي مناسب¹. فوسائل الإعلام هي تلك المرآة العاكسة للواقع، التي تنقل كل الأخبار والأحداث التي تهم المتابع من بينها الحروب، والكوارث، والأزمات على اختلافها .

"فالأزمة هي نقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة وتحدث نتائج غير مرغوب فيها في وقت قصير، فهناك أزمات يساهم الإنسان في وقوعها من خلال النشاط والعمل الذي يقوم به كالتهديد بالغزو العسكري، عمليات خطف الطائرات، احتجاز الرهائن..."².

ومن الأزمات التي تكون بفعل الطبيعة كالزلازل والفيضانات...وهي جزء لا يتجزأ من حياة البشرية وتتنوع بين الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والصحية، والبيئية وغيرها، وهذا يتطلب التعامل مع الأزمات وفق استراتيجيات و خطط للخروج منها .

لذا يولي الإعلام اهتمامًا كبيرًا بدراسة الأزمات ، حيث يعد الإعلام إحدى الأدوات الفعالة في إدارة الأزمات والتعامل معها وينبع هذا الاهتمام من قدرته على التأثير في الرأي العام وتشكيله لأراء وتوجهات الجماهير حول أزمة ما، وهذا تبعًا لما شهده العالم من تقادم للأزمات³ باختلاف أنواعها وانتشارها على كافة الأصعدة والمستويات حول العالم⁴.

¹ وداد هارون احمد ،محمد أرياب : أطر التغطية الإخبارية لأزمة فيروس كوفيد19 في مواقع الصحف الإلكترونية العربية دراسة تحليلية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي ،المجلد 8،العدد4،الجامعة الإسمية ،كلية الاتصال،الإمارات العربية المتحدة. 2021،ص274.

² عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الأزمات ط1: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،عمان ،ص91.

³ محمد منير حجاب وأخرون : المعالجة الصحفية لأزمة أنفلونزا الطيور:دراسة تحليلية في الفترة من يناير 2006 إلى يناير 2008 مجلة بحوث التربية النوعية ،العدد 23، الجزء الثاني،جامعة المنصورة ،2011،ص853.

حيث تعتبر القنوات الإخبارية من أهم وسائل الإعلام السمعية البصرية التي لها دور هام بفضل ما تقوم به من أدوار وظيفية أثناء معالجتها لمختلف القضايا والأزمات المثارة في العالم ، وفي هذا السياق تسعى القنوات الفضائية الإخبارية في عصرنا الحالي إلى تغطية الأزمات والأحداث العالمية المختلفة . ومن هذه القنوات قناة الجزيرة التي لاقت نجاحًا دوليًا باهرًا من خلال التغطيات الإخبارية ، مثل (حروب البلقان ، والقارة الإفريقية ، وأحداث الشرق الأوسط وكذا حرب إسرائيل على لبنان، وقطاع غزة ، وثورات الربيع العربي) ، كما أنها تتابع الأحداث الساخنة في العالم مثل (الانتخابات ، وسباق الأحزاب ، والمرشحين عبر الكثير من الدول من خلال برامج ، ولقاءات حوارية ، ونشرات إخبارية ، وتحليل معمقة ، ومقابلات صحفية مثيرة ، ومباشرة)¹ ، وأضحت تنافس كبريات القنوات العالمية في تغطيتها الإخبارية لمختلف المجريات للمشاهد ، حيث تتخلل في تلك التغطيات كيفية الصياغة والعرض، وشكل ومضمون تقديم الخبر والصورة في مختلف برامجها وفقًا لأطر واستراتيجيات معينة.

ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل التالي: ما هي الاستراتيجيات التي اعتمدها قناة الجزيرة أثناء تغطيتها للأزمات خلال سنة 2023؟

2)التساؤلات الفرعية:

• أسئلة من حيث فئات المضمون (ماذا قيل ؟)

ما هي المواضيع التي تناولتها قناة الجزيرة في تغطيتها للأزمات السياسية و الاقتصادية والطبيعية ؟

فيم تتجلى القيم الموجودة في المحتوى أثناء تغطية الأزمات في قناة الجزيرة ؟

ما هي الشخصيات والقوى الفاعلة أثناء التغطية الإعلامية للأزمات في قناة الجزيرة ؟

ما هي مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها قناة الجزيرة أثناء تغطيتها الإعلامية للأزمات ؟

ما هي الأهداف التي تسعى إليها قناة الجزيرة من خلال تغطيتها للأزمات ؟

ما طبيعة الجمهور المستهدف الذي تتوجه إليه القناة من خلال تغطيتها للأزمات ؟

ما هو اتجاه قناة الجزيرة أثناء تغطيتها و تناولها لهذه الأزمات ؟

أسئلة من حيث فئات الشكل (كيف قيل ؟)

¹مرية صابو ونصيرة بدور : دور المعالجة الإعلامية لقناة الجزيرة في تدويل القضايا السياسية:قضية مقتل الصحفي جمال خاشقجي دراسة تحليلية ، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،تخصص سمعي بصري ،قسم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، ص4 .

ما هي اللغة المستخدمة والمتداولة أثناء تغطية الأزمات لقناة الجزيرة ؟

ما هي الأساليب الإقناعية التي استخدمتها قناة الجزيرة من أجل إقناع الجمهور المستهدف بمادتها الإعلامية ؟

ما هي القوالب الصحفية التي اعتمدت عليها قناة الجزيرة في تغطيتها الإعلامية للأزمات؟

ما هي أساليب العرض والتقديم التي استخدمتها قناة الجزيرة أثناء تغطيتها الإعلامية للأزمات ؟

3- أهداف الدراسة

التعرف على كيفية تغطية قناة الجزيرة للأخبار أثناء الأزمات .

إبراز الاختلاف بين الأزمات من خلال التغطية الإعلامية .

التعرف على اتجاه قناة الجزيرة أثناء تغطيتها الإعلامية للأزمات .

التعرف على الإستراتيجيات المتبعة لقناة الجزيرة أثناء تغطيتها للأزمات .

التعرف على مصادر الأخبار التي تعتمد عليها قناة الجزيرة في تغطيتها للأزمات .

التعرف على مواضيع الأزمات التي تغطيها قناة الجزيرة .

4) أهمية الدراسة :

لابد لكل موضوع دراسة أو بحث أن يعكس مدى ضرورة وأهمية دراسته سواءً على الجانب النظري أو الجانب التطبيقي .

تتبع أهمية هذه الدراسة من الموضوع بحد ذاته ، حيث أنها سلطت الضوء على الإستراتيجيات والمعايير التي تتبعها قناة الجزيرة أثناء تغطيتها للأزمات ، وجمعت هذه الدراسة بين ثلاثة أزمات التي مرت بها بعض الدول (سياسية ، إقتصادية ، طبيعية) في نفس الوقت خلافاً عن الدراسات السابقة التي أغلبها كانت تعالج الأزمات من جانب أو مجال واحد .

يعد التراث النظري والبحثي محوراً أساسياً في تطوير الواقع العلمي ، بحيث يمكن لهذه الدراسة بأن تسهم في إثراء النظرية وذلك من خلال إثراء الباحثين في المحتوى العلمي ، بما يتعلق بنوع الاستراتيجيات والمعايير والخطط المتبعة أثناء تغطية هذا النوع من الأحداث المتعلقة بالأزمات ، وكذلك محاولة تقديم شروحات وتوضحات حول استراتيجيات قناة الجزيرة وأدوارها في التغطية ، وذلك من خلال اعتمادها على أساليب وطرق متعددة أثناء تغطيتها الإعلامية لهذه الأزمات .

أما بالنسبة للمحيط و المجتمع سوف تسهم هذه الدراسة في مساعدة المؤسسات الإعلامية في عملية التخطيط مثلاً، كما يمكن أن تكون بمثابة مرآة عاكسة لهذه المؤسسات فهذا من ناحية الدراسات العلمية التي أجريت سابقاً حول التغطية الإعلامية للأزمات ،وكذلك ليستفيد منه الطلاب والباحثون في المجال .

5) أسباب اختيار الموضوع :

لابد أن يكون لكل بحث أو دراسة أسباب ، فلا تبنى هكذا عفويًا أو اعتباطيا ، فهذه الأسباب منها ما هو ذاتي و الذي يكمن في رغبة الباحث في تجسيد فكرة أو عرض ما، ومنها ما هو موضوعي الذي يفرضه الواقع . فمن هنا تكمن أسباب دراستنا الموضوعية والذاتية فيما يلي:

الأسباب الذاتية :

- باعتبارنا ندرس في قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص سمعي بصري فيهمنا الإطلاع وإثراء معارفنا،وكذلك الرغبة في التعرف على كيفية تغطية وسائل الإعلام لهذا النوع من القضايا .

الأسباب الموضوعية :

- الاهتمام الكبير الذي يعرفه هذا النوع من الأحداث ، وكذلك يعتبر من الدراسات الحديثة .
- تسليط الضوء على قناة الجزيرة العربية التي تعتبر بمثابة بوابة العالم العربي في الإطلاع على الأحداث .

6) منهج الدراسة وأدواتها :

► نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية

الدراسات الوصفية : هي دراسات تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد .¹

"الدراسات الوصفية descriptive research : هي البحوث التي تهدف إلى اكتشاف الوقائع ، ووصف الظواهر وصفًا دقيقًا ، وتحديد خصائصها تحديداً كميًا ، أو كميًا ، وكما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة

¹ سمير محمد حسين :بحوث الإعلام الأسس و المبادئ، عالم الكتب ،ص 122.

لظواهر ، وكيف وصلت إلى صورتها الحالية ، وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل ، وباختصار فهي تهتم بماضي الظواهر ، وحاضرها ، ومستقبلها¹.

لأنها تصف في هذه الدراسة الخطوات والتفاصيل التي تتبعها قناة الجزيرة أثناء تغطيتها للأحداث غير العادية مثل الأزمات وتختلف كل أزمة عن أزمة ، فتسليط الضوء على هذه الأخيرة (الأزمات) يختلف عن الأحداث العادية ، وذلك من خلال الاعتماد على خطوات تمكننا من التوصل إلى الإستراتيجيات والمعايير التي تعتمدها قناة الجزيرة في تغطيتها لهذا النوع من الأحداث ، كما تأتي هذه الدراسة ضمن الدراسات التحليلية .

► منهج الدراسة :

لابد لكل دراسة أو موضوع بحث بأن يمر بجملة من المراحل و الخطوات ، ولا يمكن لدراسة أن تبنى إلا في إطار منهج ، الذي من خلاله نتمكن من الوصول إلى النتائج .

ويعرف **المنهج** بأنه تلك الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة و حيث يتم من خلاله تنظيم الأفكار والمعلومات المتنوعة بطريقة تمكنه من الوصول إلى نتائج و معالجة مشكلة البحث² . وهذه المناهج متنوعة ومتعددة ، كل حسب خصائصه ووظيفته التي تميزه عن غيره من المناهج،وعلى ضوء هذا فإن المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو **منهج تحليل المحتوى** . وتعددت التعاريف لهذا المنهج فهي كالتالي :

- يعرف كلود كريندرف تحليل المحتوى : " بأنه أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في تحليل المواد الإعلامية بهدف التوصل إلى الإستدلالات، واستنتاجات صحيحة ومطابقة في حالة إعادة البحث والتحليل"³.

- تحليل المحتوى هو أسلوب في البحث يستخدم لوصف محتوى الظاهرة وصفاً موضوعياً ومنطقياً منظماً وكمياً في ضوء وحدة التحليل المستخدمة⁴.

ويعرفه يوسف تمار " بأنه تحليل الرموز اللغوية وغير لغوية ، الظاهرة دون الباطنة ، الساكنة منها والمتحركة شكلها ومضمونها ، والتي تشكل في مجملها بناء مضمون صريح وهادف"⁵.

¹ محمد الخضر و عبد الحميد الخليل : **مناهج البحث العلمي** ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية : الجمهورية العربية السورية ، 2020 ،ص123

² محمد سرحان علي المحمودي: **مناهج البحث العلمي** ، ط3 ، دار الكتب: اليمن صنعاء ، 1441هـ / 2019م، ص35 .

³ يوسف تمار : **تحليل المحتوى للباحث و الطلبة الجامعين**، ط1 ، طاكسيج كوم للدراسات و النشر و التوزيع : الجزائر ، 2007 ،ص9.

⁴ عزيز داوود : **مناهج البحث العلمي** ، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع و دار المشرق الثقافي : عمان الأردن ، 2006 ،ص23 .

⁵ يوسف تمار ، المرجع السابق ، ص11.12.

كذلك يُعرف بولسون تحليل المحتوى بأنه ذلك الأسلوب أو الأداة التي تستخدم في البحث لوصف محتوى الظاهرة ، أو الوضوح للرسالة الإعلامية ، ومنها وصفًا كميًا ومنظمًا.¹

ومن خلال هذه التعريفات نستنتج أن تحليل المحتوى هو الأسلوب الذي يعتمد عليه الباحث في وصف وتحليل الظاهرة تحليلًا كميًا أو كميًا ، ويكون ذلك حسب الفئات والوحدات المستخدمة .

ففي هذه الدراسة سنحاول تحليل محتوى البيانات ومعرفة الإستراتيجيات والمعايير التي تتبعها قناة الجزيرة أثناء تغطيتها الإعلامية الخاصة بكل نوع من الأزمت (سياسية، إقتصادية ، طبيعية) ، وبعتمادنا على تحليل المحتوى سوف نقوم بتحليل حسب الفئات المعتمدة في هذه الدراسة .

► أداة الدراسة :

بما أننا اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج تحليل المحتوى فحتمًا ستكون الأداة المستخدمة هي أداة تحليل المحتوى و المتمثلة في استمارة تحليل المحتوى .

تعريف أداة تحليل المحتوى : هي عبارة عن تلك الاستمارة التي يصممها الباحث وذلك من خلال جمعه للبيانات و رصد معدلات تكرار الظواهر في المواد التي يحلل محتواها². حيث تحتوي هذه الاستمارة على البنود الرئيسية التي سيشتملها التحليل³ (العودة إلى الملحق رقم 1).

وحتى يكون هذا التحليل ناجحًا لابد أن نمر بمراحل و عوامل مهمة في التحليل من بينها تحديد فئات التحليل وهي فئتين (فئات الشكل و فئات المضمون) فئات الشكل كيف قيل ؟ والتي تهتم بالشكل الذي قدمت به المادة الإعلامية ، أما فئات المضمون التي تجيب على سؤال ماذا قيل؟ وهي فئات تعالج أو تهتم بالمحتوى المقدم أو المادة الإعلامية ، ومن خلال الإطلاع المسبق على عينة الدراسة المتمثلة في فيديوهات قناة الجزيرة على اليوتيوب أثناء الأزمت ، والتساؤلات الفرعية المطروحة في الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الفئات التي يمكن من خلالها الوصول إلى النتائج والإجابة عن تساؤلات الدراسة فهذه الفئات كالتالي :

فئات المضمون (ماذا قيل ؟) :

¹ محمد عبد السلام : مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة النور : 2020 ص223.

² رشدي أحمد طعيمة: تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، مفهومه . أسسه . استخداماته، دار الفكر العربي : القاهرة ، 1425هـ/2004م، ص 188.

³ ذوقان عبيدات و كايد عبد الحق و عبد الرحمان عدس : البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط17، دار الفكر ناشرون وموزعون: عمان الأردن، 1436هـ/2015م ، ص138.

فئة الموضوع: تعتبر هذه الفئة من الفئات المهمة في فئات المضمون ، حيث أنها تبحث في المواضيع البارزة و المتناولة في المحتوى الإعلامي ، و هي فئة تجيب مثلا عن السؤال التالي ما هي المواضيع التي تناولتها قناة الجزيرة في تغطيتها ؟ فمن هنا يتناول الباحث المواضيع المتناولة في المحتوى ويقوم بتقسيم كل موضوع إلى مواضيع فرعية وتحت الفئات الفرعية .

فئة القيم : وهي فئة تعبر عن المعتقدات والأعراف والتقاليد في وسط الجماعات والأشخاص ، وتؤثر على سلوكيهم وأفكارهم تجاه الموضوعات والقضايا المطروحة ، حيث تتخذ أساسًا لتخطيط السياسات الإعلامية أو الاستدلال عليها من خلال المحتوى .

فئة الفاعلين : وهي فئة تعبر عن المحركين الأساسيين لمضمون المحتوى الإعلامي (محللين ، سلطات ، شخصيات ، مواطنين ...

فئة المصدر : وهي فئة من الفئات المهمة ، تعبر عن المصدر الذي أخذ منه القائم بالاتصال المعلومة . قد يكون مصدر رئيسي ، أو ثانوي ، كما قد يكون مصدر رسمي أو غير رسمي .

فئة الجمهور المستهدف : وهي فئة من الفئات المهمة ،بحث تجيب عن سؤال ما هو المصدر الذي اعتمد عليه القائم بالاتصال في أخذ المعلومة .

فئة الأهداف: وهي فئة تهتم بالأفراد الذين توجه إليهم الرسالة ، وهي تختلف باختلاف الهدف ونوع الجمهور ، أو مستواه

فئة الاتجاه : تعبر هذه الفئة عن اتجاه القائم بالاتصال ، وتعتبر من أصعب الفئات مثلًا مؤيد أو معارض وقد يكون محايد ...

فئات الشكل (كيف قيل؟): هي فئات تعبر عن الشكل الذي قدم به المحتوى أو المادة الإعلامية وتتمثل هذه الفئات فيما يلي :

فئات اللغة : وهي فئة مهمة في فئات الشكل ، بحيث تعبر عن طريقة استعمال الألفاظ داخل مضمون الرسالة ،مثل اللغة العربية الفصحى واللغات الأجنبية والعامية

فئات الأساليب الإقناعية : هي فئة تبحث في كيفية إقناع الجمهور بالمعلومة أو محتوى الرسالة الإعلامية عاطفيًا أو عقليًا .

فئة القوالب الفنية : هي قالب أو شكل الذي تعرض فيه المادة الإعلامية نحو حديث مباشر ،خبر،تقرير¹.....

وحدات التحليل المحتوى : هي التعامل مع محتوى المادة المراد تحليلها على أي أساس (وحدة الفكرة ، الكلمة ، اللغة ، الفقرة ،....) لذا سنحاول في هذه الدراسة لتحليل العينة الاعتماد على وحدة الفكرة لتقليل من صعوبات التحليل .

وحدة الفكرة :هي وحدة تجمع كل الكلمات التي تصب في معنى واحد ، وتكون عادة جملة محددة تتضمن مجموعة من الأفكار التي يحتويها الموضوع .²

7) حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية للدراسة : وهذا يتعلق بمتغيرات الدراسة ، وهذا يظهر من عنوان الدراسة واشكالياتها، بحيث تركز على متغيرين أساسيين هما :

المتغير المستقل Independent variable:³ الأزمات .

المتغير التابع Dependent variable: استراتيجيات التغطية الإعلامية .

الحدود الزمنية : وهي الفترة أو المدة التي ستجرى فيها الدراسة، و من هنا فحدود دراستنا تمتد من الفترة الزمنية المحدد من (شهر ديسمبر 2023 إلى غاية ماي 2024) .

الحدود المكانية : وهي البيئة أو المكان الذي ستجرى الدراسة فيه ، فلهذا فمكان دراستنا هو موقع قناة الجزيرة على اليوتيوب .

لمحة عن قناة الجزيرة :هي قناة إخبارية عربية الأولى في العالم العربي ، تأسست في دولة قطر في عام 1996 حيث تبث منها كذلك⁴ ،وشعارها الرأي والرأي الأخرى .

¹ عاطف عدلي العبد وزكي أحمد عزمي : الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام ، ط1 ،دار الفكر العربي :القاهرة ،1413هـ/1993م،ص215.

² باهية شعلال :تحليل المحتوى في العلوم الاجتماعية ، ط 1 ،ج1،دار ساجد للنشر و التوزيع ،1433هـ/2022م، ص32.

³ مصطفى زايد :قاموس البحث العلمي :إنجليزي -عربي-إنجليزي،النسر الذهبي للطباعة ،1999،صص 85 86 .

⁴ محمد عارف محمد عبد الله :دور قناة الجزيرة الفضائية في إحداث التغير السياسي في الوطن العربي (الثورة المصرية نموذجًا)، أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات الماجستير في التخطيط والتنمية السياسية ،كلية الدراسات العليا ،جامعة النجاح الوطنية ،فلسطين ،2012م، ص57.

► مجتمع البحث :

عرف بعض الباحثون مجتمع البحث على أنه " مجموع محدود أو غير محدود من المفردات (العناصر والوحدات) المحددة مسبقا" وهو أيضا "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث"¹.

ويقصد بمجتمع البحث في تحليل المضمون "مجتمع المصادر التي نشر أو ذيعا فيها المحتوى المراد دراسته خلال الإطار الزمني للبحث"²

فمن خلال التعاريف السابقة فإن مجتمع بحثنا هو كل مقاطع الفيديوها التي تتعلق بالأزمات خلال الفترة الممتدة من 1جانفي 2023 إلى غاية 31 ديسمبر 2023 على موقع قناة الجزيرة الإخبارية على اليوتيوب Youtube .

حجم العينة :ولمعرفة استراتيجية القناة الجزيرة في الأزمات اخترنا 12 مفردة (فيديو)من أجل التحليل .

► نوع العينة :

تعرف العينة في البحث العلمي بأنها "النموذج الذي يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتمثلة له ،حيث تحمل صفات مشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي"³.

تعرف العينة على أنها الجزء الذي يمثل المجتمع الأصلي أو النموذج الذي يجري الباحث مجمل ومحور عمله عليه وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.

ومن هنا فقد قمنا في هذه الدراسة باستخدام العينة المنتظمة و نوع السحب كان سحبًا عشوائيًا، وذلك كان من خلال الاعتماد على تقسيم أجندة 2023 ، وتندرج هذه العينة تحت العينات العشوائية ، حيث "يكون اختيار الوحدات منها على أساس تقسيم العدد الكلي للمجتمع على حجم العينة المطلوبة ، ومن ثم توزيع وحدات المجتمع الأصلي ، و بشكل متساوي و منتظم على الرقم الناتج من ذلك التقسيم "⁴.

¹ أحمد بن مرسلني : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، قسم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة،ص 166.

² محمد عبد الحميد :تحليل المحتوى في بحوث الإعلام،بيروت ،دار مكتبة هلال ،2007 ،ص91.

³ عامر قنديلجي :البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ،ط1، دار اليازوري العلمية : عمان،1418هـ/1999م،ص137.

⁴ إبراهيم عامرقنديلجي ،دار اليازوري ، ص 143 .



8) تحديد المصطلحات والمفاهيم:

▪ الإستراتيجية (strategy)¹:

في اللغة: هي فن وعلم وضع خطط الحرب و إدارة العمليات الحربية "إستراتيجية القوات الخاصة المسلحة"².

ويعرفها قاموس إكسفورد بالخطة التي نستعملها من أجل الحصول على شيء ما.³

التعريف المعجمي: "مأخوذة من اللغة اليونانية وتعني "فن الجنرال" أو أساليب القائد العسكري أي خطته لتحقيق النصر على العدو. ثم استخدمت فيما بعد للدلالة على المهارة في التخطيط والإدارة، بحيث أصبح كل إداري ناجح هو إستراتيجي".

"والإستراتيجية عبارة عن مجموعة من الأفكار والمبادئ التي تتناول مجال من مجالات المعرفة الإنسانية بصورة شاملة ومتكاملة تنطلق نحو تحقيق أهداف معينة، وتحدد الأساليب والوسائل التي تساعد على تحقيق تلك الأهداف"¹.

¹ تمار لامي: القاموس المزدوج عربي-إنجليزي-إنجليزي عربي: دار الراتب الجامعية بيروت لبنان ،ص43.

² أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية : المجلد 1، ط1، عالم الكتب ، مصر القاهرة ، 1429هـ/ 2008م،ص90 .

³Oxford student `s dictionary , p 700

التعريف الإجرائي:

الإستراتيجية : ونقصد بها المعايير والخطوات والأساليب التي تستخدمها قناة الجزيرة في تغطيتها لمختلف الأحداث والأزمات .

▪ التغطية الإعلامية

○ التغطية (Coverage):²

في اللغة: من مصدر غطا أي " غَطَّا الشيء غَطْوًا و غَطَّاهُ تَغْطِيَةً " و الغِطَاءُ: مَا تَغَطَّى بِهِ أَوْ غَطَّى بِهِ غَيْرَهُ"³.

التعريف المعجمي : "هي عملية الحصول على البيانات والتفاصيل لحدث معين والمعلومات المتعلقة به والإطاحة بأسبابه ، ومكان وقوعه وأسماء المشتركين فيه وكيف وقع وغير ذلك من المعلومات التي تجعل الحدث مالكا للمعلومات والعناصر التي تجعله صالحا للنشر"⁴.

ويعرفها كذلك قاموس إكسفورد على أنها عملية نقل حدث ما في الجريدة أو التلفزيون، أو كمية ونوعية المعلومات الموجودة في كتاب أو مجلة.⁵

الإعلام (Information):⁶

في اللغة : من مصدر علم أعلم أي أخبر. " وذكر الأعرابي أنه قال تعلم بمعنى أعلم و من قوله تعالى { وَمَا يُعَلِّمَانِي مِنْ أَحَدٍ }⁷ قال معناها أن الساحر يأتي الملكين فيقول أخبراني عما نهي الله عنه حتى أنتهي " و " علمت الشيء بمعنى عرفته وخبرته . وعلم الرجل: خبره، وأحب أن يعلمه أي يخبره"⁸.

التعريف المعجمي : "يتصل معنى الإعلام بالإخبار والأنباء والحوادث ولا يتضمن في المعنى اللغوي أكثر من الأنباء والإظهار والإبراز فيكون من هذه الجهة أكثر اتصالاً بالأحداث وأشد تعلقاً بصفة الآنية العابرة."⁹

منير حجاب: **المعجم الإعلامي**: ط1، دار الفجر لنشر و التوزيع القاهرة، 2004م ص49 ص50.¹

² محمد محمود: **قاموس مصطلحات الصحافة والإعلام إنجليزي عربي**: ط1، دار المصرية للكتاب لنشر و التوزيع، 2010م، ص55.

ابن المنظور الأنصاري: **لسان العرب**: م15، ط1424، 1/هـ/2002م، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، ص149.³

⁴ مي عبد الله: **المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال**: ط1، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 1435هـ/2014م، ص105.

⁵ Oxford student `s dictionary.p174.

⁶ تمار لامي: المرجع السابق، ص59.

⁷ سورة البقرة ، الآية 101، الجزء الأول، ص16.

⁸ ابن المنظور الأنصاري: **لسان العرب**: م12، ط1424، 1/هـ/2002م، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، ص418.

⁹ محمد جمال الفار : **معجم المصطلحات الإعلامية**: دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2014، ص26.

يعرفه أيضاً محمد جمال الفار على أنه " تزويد الناس بالأخبار والمعلومات والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات بحيث يعبر هذا الرأي تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير وروحهم وميولهم واتجاهاتهم".¹

الإعلام كذلك هو جعل المعلومات التي نرغب في إرسالها إلى المستقبل مفهومة وواضحة المعالم.²

التعريف الإجرائي: الإعلام هو تزويد الجمهور بمختلف الأخبار والمستجدات والتطورات الخاصة بالأحداث والحقائق المتعلقة بالأزمات ولفت إنتباه الرأي العام الأزمة .

(التغطية الإعلامية)(Mediacoverage):

"هي عملية الحصول على بيانات وتفاصيل حدث معين والمعلومات المتعلقة به ، والإطاحة بأسبابه ومكان وقوعه و أسماء المشتركين فيه ، وكيف وقع ومتى وقع وغير ذلك من المعلومات التي تجعل الحدث مالكا للمقومات والعناصر التي تجعله صالحا للنشر ، والحياة مليئة بالأحداث وقليل منها يتحول إلى أخبار ، عندما يكون متضمنا عددا من عناصر الخبر الصحفي التي تجعله مؤهلاً للنشر فالتغطية هي التي تحول الحدث إلى خبر يستحق النشر".³

التغطية الإعلامية هي "استقاء تفاصيل الأنباء ، أو متابعة خبر وقع بالفعل لتزويد المحطة بتفاصيله وكل ما يأتي عليه من جديد".⁴

التغطية الإعلامية كذلك هي تلك الطريقة التي تتناول فيها المؤسسة الإعلامية مختلف الجوانب المتعلقة بالحدث ، وذلك من خلال رصد مجريات الحدث أو الخبر وتحليل أبعاده وآثاره ، بغرض إيصال رسالتها إلى جمهور الرأي العام والتأثير عليه ، وتهدف التغطية الإعلامية كذلك إلى إيصال المعلومات الكاملة والجديدة والهامة ، التي تغطي الأحداث والحقائق ، والأوضاع والقوانين المتعلقة بالمجتمع واستقراره.⁵

التعريف الإجرائي: التغطية الإعلامية هي عملية نقل المعلومات والبيانات والتفاصيل المتعلقة بالأحداث والأزمات ، من خلال الاعتماد على أسلوب معينة لطرح تلك الأحداث والأزمات ويكون ذلك من خلال مراسلين صحفيين ، وتعرض تلك المعلومات في شكل قوالب إعلامية مختلفة .

¹ محمد جمال الفار: معجم المصطلحات الإعلامية: دار أسامة للنشر والتوزيع ، و دار المشرق الثقافي ، عمان الأردن ، 2010م ، ص28.

² محمد عبد المالك متوكل : مدخل إلى الإعلام و الرأي العام : ط1، جامعة صنعاء، 1425هـ/2005م، ص14.

³ أميرة الحسيني : فن الكتابة للإذاعة و التلفزيون: ط1، دار النهضة العربية ،بيروت لبنان ، 1426هـ/2005م، ص72.

⁴ رشا عادل لطفلي : التغطية الإخبارية للشؤون العربية: دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ، ص31.

⁵ فتحي سالم الأغوات : التغطية الإعلامية للجرائم و دورها في الحد من الجريمة : ط1، دار دجلة ، الأردن ، 1441هـ/2020م، ص37.

إعلام الأزمات :

الأزمة (Crisis) ¹

في اللغة :من مصدر "أزم ، و إزم ، و أزمت" ² : الضيق و الشدة ، و يقال : أزمة سياسية ، وأزمة مالية" ³ . وفي معجم الوسيط: " أزمة سياسية ، وأزمة مالية ، وأزمة مرضية " ⁴ .

التعريف المعجمي : هي "وقت أو قرار حاسم أو حالة غير مستقرة تشمل تغييراً حاسماً متوقعا كما في والأزمة هي عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً شديداً على المؤسسة ، كما أنها تهدد الافتراضات والمسلمات الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسة " ⁵ .

"ويعرف جوناثان روبرت الأزمة بأنها : مرحلة الذروة في توتر العلاقات في بنية إستراتيجية وطنية أو إقليمية أو محلية " ⁶ .

ويمكن وصف الأزمة كذلك بأنها " حالة توتر و نقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة " ⁷ .

التعريف الإجرائي : هي حالة مفاجئة تحدث نتيجة لمتغيرات تتسبب حادثة أو كارثة تخلق توتر وصراع يهدد الأفراد ، والمجتمعات، والمؤسسات .

إعلام الأزمات :

"ينطلق هذا المفهوم من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية لتوحيد الجهد الإعلامي و إنتاج رسائل إعلامية و اتصالية متوافقة في إطارها العام من منطلق التعامل الإعلامي مع الأزمات الذي لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة ، وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الرسائل الإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكاناته المتوفرة ونطاقه الجغرافي" .

¹ تمار لامي : المرجع السابق :ص38.

² جبران مسعود : رائدالطلاب المصور عربي عربي :ط2، دار العلم للملايين ،2008م، ص48،.

³ مجمع اللغة العربية :المعجم الوجيز : طبعة خاصة بوزارة التربية و التعليم :1415هـ/1994م ،ص15.

⁴ مجمع اللغة العربية :المعجم الوسيط:ط4 ،مكتبة الشروق الدولية ،1425هـ/2004م ،ص16.

⁵ محمد منير حجاب :المرجع السابق :ص46.

⁶ أديب خضور :الإعلام و الأزمات : ط1،الرياض ،1420هـ/1999م،ص7ص8.

⁷ إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي :الأزمات و الإعلام و العلاقات العامة:ط1،مركز الإسكندرية للكتاب ،2011/2012م،ص16.

فإعلام الأزمات هو تفعيل دور وسائل الإعلام و الاتصال في التحذير والحد من الأزمات المتوقع حدوثها و احتواء الآثار السلبية لتلك التي حصلت فعلاً، مع المحافظة على توفير البيانات و المعلومات لتزويد للجماهير بالقدر الكافي مع ضرورة الأخذ بالاعتبار وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات .¹

التعريف الإجرائي :

إعلام الأزمات هو النقل المكثف لقناة الجزيرة للأحداث و الوقائع المتعلقة بالأزمات ضمن فترة محددة وفقاً لإستراتيجياتها .

اتصال الأزمة (Crisis communication) :

الاتصال (Communication):²

في اللغة: من فعل وصل : بمعنى اتصال أي دعا دعوى الجاهلية وهو أن تقول يال فلان وإذا إتصلت أي إذا إنتسبت ، والاتصال أيضا هو الإعتزاء المنهي عنه إذا قال يال بني فلان ، والاتصال أن يقول يا لفلان ، والإعتزاء أن يقول أنا ابن فلان.³

Common أي Communis مشتقة من أصلها اللاتيني Communication

التعريف المعجمي : والاتصال معناها مشترك ، فعندما تقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة ، أي أننا نحاول أن نشترك معاً في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة.⁴

الاتصال كذلك هو "عملية التدفق الحر للمعلومات والبيانات والآراء عبر وسائل مختلفة".⁵

التعريف الإجرائي : الاتصال هو عملية تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر حسب نوع الاتصال والوسيلة المستخدمة ويقوم الاتصال على العناصر التالية "المرسل ، الرسالة ، القناة ، المستقبل ، رجع الصدى".

اتصال الأزمة :

"هو مجمل الآليات الاتصالية التي يتم وضعها لرد على تغير مفاجئ لرأي العام إتجاه صورة مؤسسة أو إدارة ما غالباً ما تكون تتناقله و تغذيه وسائل الإعلام و الاتصال أو قد يأخذ بعداً إستباقياً يتم من خلاله

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام وإدارة الأزمات: ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 1433هـ/2012م، ص194ص195.

² محمد محمود :المرجع السابق :ص45.

³ ابن المنظور الأنصاري :لسان العرب:م11 ، ط1، دار الكتب العلمية ، 1424هـ/2002م، ص869.

⁴ محمد جمال الفار :نفس المرجع السابق : ط2014، ص7ص9.

⁵ إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي :معجم المصطلحات سياسية إقتصادية واجتماعية ونفسية وإعلامية: كتب عربية ، ص19ص20.

وضع خطط بداية في حال الأزمات ، وما ينبغي على المؤسسة أو المنظمة اتخاذه من قرارات ، تترجم في سلسلة خطوات و نشاطات إتصالية قبل ، وأثناء ، وبعد الأزمة المفترضة و المتوقعة مستقبلاً¹.

اتصال الأزمة كذلك هو عملية التفاعل بين المؤسسة و جماهيرها و ذلك من خلال استخدام وسائل و أساليب إتصالية متنوعة تضمن وصول الرسالة أو المعلومات إلى الجماهير قبل ، أثناء ، و بعد وقوع الأحداث السلبية للأزمة . و صممت الاتصالات للتقليل والتخفيف من الأضرار الواقعة على سمعة المؤسسة ، وتعتمد في ذلك على دور ممارسي العلاقات العامة في القيام بأنشطة إتصالية متعددة ، يتعاملون فيها مع مندوبي وسائل الإعلام المختلفة "المسموعة والمرئية والمطبوعة " ويضمن ذلك رسائل تحتمل معلومات صحيحة و دقيقة للجماهير .

الفرق بين إلام الأزمات واتصال الأزمة :

- ✓ يقوم إلام الأزمات بأنشطة اتصالية وإعلامية ، وتتمثل وسائله في الصحافة والإذاعة والتلفزيون .
- ✓ يشمل اتصال الأزمات كافة الأنشطة و الأدوار الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة ، ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها .
- ✓ تدخل الأنشطة والأدوار لوسائل الإعلام الجماهيري في المجتمع في نطاق اتصال الأزمة ، ويعني ذلك أن اتصال الأزمات ليس مقتصرًا على وظائف و مهام العلاقات العامة، بل إن مسؤولية القيام تقع أيضا على وسائل الإعلام الجماهيري و تتأثر بطبقة النظام الإعلامي السائد و إمكانياته المتاحة.
- ✓ في إلام الأزمات يتم استخدام وسائل الاتصال الجماهيري "الإعلام " .
- ✓ وفي اتصال الأزمات يتم استخدام وسائل اتصال غير جماهيرية و التي تحدث غالبا من خلال إدارات العلاقات العامة ، و في أغلبية الأحيان يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الجماهيري و الغير جماهيري .

إذًا: فاتصال الأزمات crisis communication يعتمد على وسائل اتصال جماهيري و الذي يعرف بإعلام الأزمات media crisis².

الإعلام الحربي :

الحرب : war¹

¹ مي العبد الله : المرجع السابق :ص 21.

² تقيّة فرحي :الصحافة والأزمات:تعامل الصحافة المكتوبة الجزائرية مع الأزمات الأمنية –أزماتا تقننورين وغداية أنموذجا-دراسة تحليلية مقارنة للصحف اليومية : أطروحة دكتوراه ،صحافة مكتوبة ،قسم علوم الإعلام ،جامعة الجزائر 3، 2018/2017،ص ص 285-287-288.

في اللغة : هي القتال بين فئتين، والحرب الباردة : أن يكبد كل من الطرفين المتعادين لخصمه دون أن يؤدي ذلك إلى حرب سافرة .و جمع حرب حروب .ويقال :قامت الحرب على ساق : اشتد الأمر وصعب الخلاص منه.² وفي تاج العروس الحرب نقيض السلم .³

التعريف الموسوعي : الحرب هي ظاهرة استخدام العنف والإكراه كوسيلة لحماية مصالح أو لتوسع نفوذ أو لحسم خلاف حول مصالح أو مطالب متعارضة بين جماعتين من البشر . ويعرف المنظر العسكري الألماني كلاوزفيتز الحرب على أنها امتداد لسياسة بوسائل أخرى وعمل عنف يقصد منه إجبار خصوما على الخضوع لإرادتنا.⁴

الإعلام الحربي :

"يعتبر الإعلام الحربي فرع متخصص في مجالات الإعلام العام للدولة بل وأحد أدواته وليس منفصلا عنه ،فالإعلام الحربي يعبر عن الدور الذي تقوم به القوات المسلحة من أجل تنفيذ الهدف السياسي العسكري للدولة ودعم الفكر الحربي لدى قوى الشعب وقواته المسلحة ، وكذا لمواجهة الدعاية المعادية من القوى الخارجية المناهضة للدولة".⁵

"الإعلام الحربي عبارة عن تحليل ومعالجة البيانات والصور والحقائق ، والرسائل والتعليمات من كافة المصادر عن أنشطة القوات المسلحة ، و التأكد من مصداقيتها وصياغتها بأسلوب يتقبله المجتمع ، ونشرها محليا وخارجيا باستخدام كافة وسائل الإعلام ، وذلك بهدف تزويد الشعب والقوات المسلحة بالمعلومات الصحيحة ، وإحباط نوايا الحملات المضادة".

يعرف اللواء حسن الجريدي بأنه : "تلك العملية التي يترتب عليها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق والصراحة ، ومخاطبة الجماهير وعواطفهم السامية والارتقاء بمستوى الرأي". ويعني ذلك بأن الإعلام الحربي هو الذي يقوم بتقديم المعلومات الدقيقة والحقائق الصادقة التي تساعد على معرفة ما يجري في المجال الحربي ، وتكوين آراء والمعلومات ، التي تخدم قضايا القوات المسلحة والدولة في آن واحد .⁶

(9) الدراسات السابقة:

¹ مجمع اللغة العربية القاهرة : معجم المصطلحات الإعلامية: 1429هـ/2008م، ص9 .

² مجمع اللغة العربية : المعجم الوجيز :ص142.

³ محمد المرتضى الحسيني الزبيدي : تاج العروس من جواهر القاموس : ج2، ط2، مكتبة حكومة كويت ، 1407هـ/1987م، ص249.

⁴ عبد الوهاب الكيالي : الموسوعة السياسية: ج2، دار الهدى لنشر و التوزيع ،بيروت ،ص170.

⁵ -أحمد شاهين و صلاح محمد عبد الحميد : الإعلام الحربي: دار المعارف ،ص8.

⁶ -علي عبد الفتاح : الإعلام الحربي والعسكري، ص17.

تستمد دراستنا مشروعيتها المنهجية والمعرفية من بعض الدراسات السابقة التي تتلاق مع موضوع دراستنا من حيث متغير أو متغيرين التابع والمستقل ، ورغم الاختلاف في بعض النقاط إلا أنها كانت لها أهمية موضوعية كبيرة في الإطار النظري والمنهجي ، حيث تناولنا في هذه الدراسة عدة أزمات متنوعة بين السياسية كأزمة السودان والإقتصادية كأزمة لبنان ، والطبيعية فيضانات ليبيا وزلزال تركيا. وتتمثل هذه الدراسات كالتالي :

❖ الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى :

دراسة :حسني رميسة و كويسي جهاد (2019م/2020م) ¹.

الدراسة معنونة بالعنوان التالي : إستراتيجية إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع الفيسبوك .

حيث تمحورت هذه الدراسة تحت الإشكالية التالية : كيف تستخدم مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك كأحد الوسائط الجديدة في إستراتيجياتها لإدارة الأزمات التي تطرأ عليها ؟. وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على قدرة الوسائط الجديدة أثناء تحقيق أهداف مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة أثناء إدارتها للأزمات، وكذلك محاولة إلقاء الضوء على أهم المواضيع الأزمات وأنواعها التي تركز عليها هذه الوحدة الوطنية ، وتقصي كيفية إدارتها إلكترونياً على مستوى الصفحة ، وعلى المستوى المحلي ، والمستوى الوطني ، ورصد مصادرها من حيث رسميتها ، وكذلك التعرف على نوع الجمهور المستهدف من هذه المنشورات .

أما بالنسبة للمنهج الذي اعتمدت عليه هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي ، حيث أن هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية . اعتمدت هذه الدراسة على الأدوات التالية (أداة تحليل المضمون، وأداة الملاحظة) . وفيما يخص عينة الدراسة فاعتمدت على العينة القصدية المتمثلة في مجموعة من المنشورات المنتقاة من صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من فترة 6جانفي 2020 إلى غاية جوان 2020.

لقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج عامة بمفادها : من حيث الشكل : اعتمدت الصفحة على اللغة العربية بالدرجة الأولى عند تناول مواضيع الأزمات و ذلك بنسبة 89% . وكذلك وظفت الصفحة

¹ حسيني رميسة ، كويسي جهاد ، إستراتيجية إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة :دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع " الفيسبوك " ، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2019م /2020م .

الصور بالدرة الأولى كأداة داعمة لمنشوراتها التي تعالج الأزمات بنسبة 70.83% و ذلك لأهميتها الكبيرة في جذب المتابعين ... أما بالنسبة للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من حيث المضمون فتمثلت في : ركزت الصفحة على ذكر الحلول للأزمات أكثر و ذلك بنسبة 53.13%، وكذلك اعتمدت الصفحة على المصادر الأولية بنسبة كبيرة تقدر ب 88.33% والتي تمثلت في مصادرها الداخلية تابعة لوحدها . وكذلك أن الصفحة وجهت أغلب منشوراتها إلى جمهور عامة الناس ، وكانت أغلب أهدافها تركز على وضع الحلول لمواجهة الأزمة .

تلقي هذه الدراسة مع دراستنا في البحث في إستراتيجية المؤسسة في الأزمات وتشارك كذلك في نوع الدراسة كلاهما دراسة تحليلية ، وكلاهما استخدمتا المنهج الوصفي وأداة التحليل . إلا أن هذه الدراسة تختلف عن دراستنا نوع المؤسسة فدراستنا تحلل محتوى مؤسسة إعلامية حول التغطية الإعلامية للأزمات ، أما الدراسة السابقة فتحلل مضمون مؤسسة اتصالية في إدارة الأزمات . وكذلك تختلف كون هذه الدراسة استخدمت أداة الملاحظة وأداة تحليل المضمون إلا أن دراستنا استخدمت أداة واحدة وهي أداة تحليل المحتوى ، أما عن العينة فاعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية المنتظمة ، أما الدراسة السابقة فاعتمدت على العينة القصدية .

حيث ساعدتنا هذه الدراسة في التعرف والاستفادة من بعض مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها، وفي الجانب المنهجي التعرف على المنهج وأداة الدراسة وكيفية استخدامها ، أما بالنسبة للجانب النظري فأفادتنا في التعرف على المصطلحات المشترك بينها وبين دراستنا (الإستراتيجية والأزمة)

الدراسة الثانية :

دراسة بولفعة مريم و شتيوي سكيبة (2018م/ 2019 م)¹.

دراسة معنونة بالعنوان التالي : **المعالجة الإعلامية للأزمة الاقتصادية بين تركيا و الولايات المتحدة الأمريكية** "دراسة تحليلية مقارنة بين قناتي الجزيرة و سكاي نيوز عربية "

حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة تحت التساؤل التالي : **كيف عالجت كل من قناة الجزيرة و سكاي نيوز عربية الأزمة الاقتصادية بين تركيا و الولايات المتحدة الأمريكية ؟** وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاه القناتين سكاي نيوز و الجزيرة ، و كذلك التعرف على هدف كل من قناة الجزيرة و سكاي نيوز عربية في معالجتهم للأزمة الاقتصادية بين تركيا والو.م.أ ، محاولة الكشف عن الأسباب الحقيقية و

¹ مريم بولفعة و سكيبة شتيوي، المعالجة الإعلامية للأزمة الاقتصادية بين تركيا و الولايات المتحدة الأمريكية : دراسة تحليلية مقارنة بين قناتي الجزيرة و سكاي نيوز عربية ، تخصص إعلام سمعي بصري ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018م/2019 م.

خلفيات الأزمة الاقتصادية بين تركيا والو.م.أ ، وكذلك تهدف هذه الدراسة إلى المقارنة بين قناتي الجزيرة العربية و سكاى نيوز عربية في معالجتها للأزمة الاقتصادية بين تركيا و الو.م.أ من خلال أوجه التشابه والاختلاف في هذه المعالجة .

وللوصول إلى نتائج تشخص كيفية المعالجة الإعلامية للموضوع من خلال القناتين، اعتمدت هذه الدراسة على منهجين أولاً: (منهج المسح الوصفي التحليلي) وذلك من أجل وصف و تحليل موضوع الدراسة ، أما بالنسبة للمنهج الثاني فهو (المنهج المقارن) وذلك من خلال المقارنة بين المضامين الإعلامية في قناة سكاى نيوز عربية ، وقناة الجزيرة ، مقارنة من حيث الشكل والمضمون. حيث استعملت هذه الدراسة أداة استمارة تحليل مضمون من أجل تحليل المحتوى الإعلامي كان ذلك من خلال الاعتماد على فئات التحليل "فئات الشكل وفئات المضمون" . واستخدمت هذه الدراسة العينة العشوائية المنتظمة .

حيث ارتقت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من حيث الشكل ومن حيث المضمون بمفادها: برزت اللغة العربية من حيث الاستخدام في كلا القناتين الجزيرة وسكاى نيوز عربية إضافة إلى المزيج اللغوي (الدبلجة) هذا ما تفرضه رسمية اللغة في القناة والجمهور المستهدف. وكذلك توصلت الدراسة إلى أننا اتجاء القناتين من أطراف الأزمة بوضوح من خلال المعالجة الإعلامية للأزمة الاقتصادية بين تركيا وأمريكا وهذا ما تفرضه سياسة التحرير للقناتين ، حيث كانت الجزيرة مؤيدة تماماً لتركيا باعتبار القناة قطرية ، وقطر الحليف الإستراتيجي لتركيا ، في حين أظهرت معارضتها للولايات المتحدة الأمريكية ، بينما اتجهت قناة سكاى نيوز لتأييد الو.م.أ باعتبارها قناة قائمة على الشراكة بين بريطانيا والإمارات حليفنا أمريكا فيما أظهرت القناة المعارضة لتركيا بسبب توتر العلاقات بين تركيا والإمارات .

تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج الوصفي وأداة التحليل ، وكذلك العينة هذا من الناحية المنهجية ، أما من الناحية النظرية أو الموضوع فدراستنا قائمة على تغطية ثلاثة أزمت من بينها الأزمة الاقتصادية ، وكذلك نشترك في القناة وهي قناة الجزيرة الإخبارية ، إلا أن هذه الدراسة تختلف عن دراستنا في بعض النقاط من بينها :

نوع الدراسة فدراستنا دراسة وصفية تحليلية أما الدراسة السابقة فهي دراسة مقارنة بين قناتين في معالجتها للأزمة الاقتصادية بين تركيا والو.م.أ ، وكذلك اعتمدنا في دراستنا على منهج واحد وهو المنهج الوصفي (تحليل مضمون) إلا أن الدراسة السابقة اعتمدت على منهجين وهما منهج المسح الوصفي التحليلي والمنهج المقارن ، أما من ناحية الموضوع فدراستنا قائمة على معايير واستراتيجيات التي تتبعها القناة في تغطيتها للأزمات سياسية إقتصادية طبيعية ، أما بالنسبة لدراسة السابقة فهي قائمة على تحليل والمعالجة . حيث استفدنا من هذه الدراسة في التعرف على المصطلحات المشتركة بين الدراستين ، وكذلك التعرف على بعض المراجع المناسبة لدراستنا والاستفادة منها .

❖ الدراسات الوطنية:

الدراسة الثالثة :

► دراسة : سعيد فاروق (2023)¹

دراسة معنونة ب: المعالجة الإعلامية للأزمة الأوكرانية الروسية في البرامج الحوارية بقناة الجزيرة الإخبارية _ دراسة تحليلية لعينة من برنامج ما وراء الخبر _

حيث تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي : كيف عالجت قناة الجزيرة الإخبارية الأزمة الأوكرانية الروسية من خلال برنامج "ما وراء الخبر"؟ كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المواضيع التي تناولتها البرنامج في معالجة الأزمة الأوكرانية ، وكذلك الكشف عن طبيعة معالجة قناة الجزيرة للأزمة الأوكرانية ، ورصد مصادر المعلومات التي إعتمدت عليها البرنامج الحوارية ، ومعرفة القوالب الإعلامية المستخدمة في البرنامج الحوارية .

واعتمدت هذه الدراسة في وصولها إلى النتائج على المنهج الوصفي ، أما بالنسبة لعينة الدراسة فاعتمدت على العينة القصدية ، واستخدمت كذلك أداة تحليل المضمون .

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من حيث الشكل ومن حيث المضمون بمفادها :تضمن البرنامج في قناة الجزيرة (ما وراء الخبر)، مواضيع متنوعة بين الدبلوماسي والسياسي وجانب من التوتر والصراع بين البلدين ،حيث جاءت مواضيع الصراع و التوتر في المرتبة الأولى ،والتي سادتها الأزمة الأوكرانية الروسية من خلال حرب التصريحات بين البلدين . تمثلت أهداف البرنامج في إعطاء الحلول للأزمة ، وتوضيح تطورات الأزمة له دلالة على أن قناة الجزيرة ومنذ بداية الأزمة لم تتوان في العمل على تنوير الرأي العام العربي والعالمى بأخر المستجدات المتعلقة بالأزمة ،وكذلك إعطاء نظرة استشرافية لمستقبل الأزمة من قبل الضيوف من أجل تجاوز هذه الأزمة .

تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا من حيث موضوع الأزمات ،وكذلك القناة محل الدراسة ،أما من حيث الجانب النظري و المنهجي ،فكلا الدراستين يصب في البحوث أو الدراسات الوصفية ، كذلك كلاهما استخدم المنهج الوصفي وأداة تحليل مضمون . إلا أن دراستنا تختلف عن الدراسة السابقة من حيث

¹ سعيد فاروق :المعالجة الإعلامية للأزمة الأوكرانية الروسية في البرامج الحوارية بقناة الجزيرة الإخبارية :دراسة تحليلية لعينة من برنامج ما وراء الخبر ، مجلة المعيار،العدد 1،2023،مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال ،جامعة باجي مختار عنابه

اختيار نوع العينة ففي دراستنا استخدمنا العينة العشوائية المنتظمة، وأما بالنسبة للدراسة السابقة فاعتمدت على العينة القصدية، وكذلك نختلف من حيث حجم العينة .

أما جانب الإستفادة من هذه الدراسة أولاً: واتخذها دراسة من الدراسات السابقة، بحيث استعنا بها في اختيار بعض فئات التحليل، وكذلك المصطلحات التي تتصادف مع دراستنا، والمراجع .

الدراسة الرابعة :

دراسة : عكرمي وهيبة بعنوان المعالجة الإعلامية للأزمة السورية في قناة الجزيرة تحليل مضمون نشرة إخبارية : سوريا مسا الثورة كنموذج : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الإجتماعية ، قسم العلوم الإنسانية ، تخصص اتصال الصورة و المجتمع ، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ، 2013م/2014 م .

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في : كيف تناولت قناة الجزيرة الفضائية الأزمة السورية؟ حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الفضائيات العربية خاصة الجزيرة على الرأي العام العربي، ومعرفة كيفية معالجة قناة الجزيرة للأزمة السورية كنموذج عن إحدى ثورات الربيع العربي ، وما هي أهم المواضيع التي تطرقت إليها من خلال التغطية الإعلامية للثورة السورية ، وكذلك معرفة كيف أثرت السياسة الإعلامية على طبيعة المضامين المقدمة من قناة الجزيرة خلال التغطية الإعلامية للأزمة السورية ، الوقوف على نشاط هذه المؤسسة الإعلامية العربية التي أصبحت تشكل ظاهرة إعلامية عربية جديدة .

اعتمدت الباحثة على منهج تحليل المضمون لأجل كشف النقاب عن الكيفية التي تتعامل بها قناة الجزيرة لتغطيتها للثورة السورية ، اعتمد الباحث على عينة قصدية والتي تمثلت في ثلاث نشرات إخبارية مخصصة للأزمة السورية بعنوان سوريا مسار الثورة .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن قناة الجزيرة تعاملت مع الأزمة السورية بوجهة إعلامية مختلفة منحتها قدرًا نسبيًا من الزمن، كذلك أن قناة الجزيرة استخدمت قوالب فنية معروفة في العمل التلفزيوني الإخباري لكنها بنسب متفاوتة ، وأن القناة افتقدت إلى الموضوعية والتوازن في نقل المعلومة والخبر الصحفي .

نقاط التلاقي والاختلاف :تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في القناة محل الدراسة وتختلف في طريقة المعالجة ونوع الأزمة .

❖ الدراسات الدولية :

الدراسة الخامسة :

► دراسة: صهيب محمود علي الفلاحي التغطية الإخبارية لموقعي الجزيرة و BBC العربية لمعركتي الفلوجة عام 2004 دراسة تحليلية.¹

تمحورت إشكالية هذه الدراسة تحت العنوان التالي : ما هو أسلوب وطبيعة التغطية الإخبارية لموقعي الجزيرة و BBC العربية لمعركتي الفلوجة عام 2003، وهل هناك ثمة اختلاف بين الموقعين الإلكترونيين في تغطيتهما للموضوع محل الدراسة ؟ و قد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تفاصيل التغطية الإخبارية من خلال تسليط الضوء على أسلوب تغطية كل من الموقعين وتحديد فئات الشخصيات أو الجهات التي جرى معها أو عنها الحديث ، وطبيعة المكانة التي تشغلها إضافة إلى مصادر المواد الإخبارية التي يغطيها الموقعين والإشكال التحريرية المستخدمة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة محل الدراسة باستخدام أداة تحليل المضمون للوصف الكمي للمحتوى الظاهر كما تعتمد على أداة تحليل استخدام الويب. على عينة بحث اختيارية اقتصرت على الأخبار و التقارير الإخبارية التي نشرت على الموقعين خلال المدة 1-1-2004 إلى غاية 31-12-2004 حيث بلغ عددها 151 مادة إخبارية.

ومن أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة هي إن المادة التي كانت بالأساس عن الفلوجة في موقع الجزيرة ن اقل مما هي في موقع BBC ، وكذلك اختلاف مصادر المعلومة حيث اعتمدت الجزيرة على مصادر عراقية رسمية وغير رسمية في حين اعتمدت BBC على مصادر أمريكية رسمية وأمريكية عسكرية ، عدم توافق الموقعين في المصطلحات المستخدمة .

أما بالنسبة إلى نقاط التلاقي و الاختلاف فتلتقي هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج المتبع و أداة الدراسة وتختلف عن دراستنا في كونها الدراسة مقارنة بين موقعين .

الدراسة السادسة :

دراسة : خزيم سالم الخزام الخالدي "التغطية الإعلامية للأزمة السورية (إعلام الدولة ؛ إعلام المعارضة) وأثرها في تشكيل الموقف السياسي".²

¹ صهيب محمود علي الفلاحي :التغطية الإخبارية لموقعي الجزيرة وBBC العربية لمعركتي الفلوجة عام 2004 :دراسة تحليلية ،رسالة مكملة لمتطلبات الماجستير في الإعلام ، كلية الإعلام ،جامعة الشرق الأوسط ،2011م .

² خزيم سالم الخزام الخالدي :التغطية الإعلامية للأزمة السورية (إعلام الدولة ،إعلام المعارضة)وأثرها في تشكيل الموقف السياسي :دراسة تطبيقية متابعي (قناة أورينت ،قناة العالم)، مجاة كلية الفنون والإعلام ،العدد 7،2019م .

تمثلت إشكالية الدراسة في بيئات حجم التأثير الإعلامي الداعم للنظام ،وذلك المناهض له في تشكل الموقف السياسي اتجاه الأزمة الذي عمل على إشعال النزاعات الطائفية والمشكلات المصاحبة لها.حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على المحتوى الإعلامي للقنوات المؤيدة للنظام السوري والقنوات الإعلامية المناهضة له ، وكذلك التعرف على الفروق في الرأي السياسي لدى متابعي القنوات المؤيدة للنظام السوري والقنوات الإعلامية المناهضة له حول الأزمة السورية ، والتعرف على اثر كل من القنوات المؤيدة للنظام السوري والقنوات الإعلامية المناهضة له على تشكيل الرأي السياسي حول الأزمة السورية .

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يناسب توصيف الظاهرة ، أما بالنسبة للأداة فاعتمدت هذه الدراسة على أداة الإستبانة و تشمل قسمين :

القسم الأول :يشمل خصائص أفراد عينة الدراسة (الجنس ، المؤهل العلمي ، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية ، الدخل الشهري)

القسم الثاني : يتناول معلومات حول مدى متابعة القنوات المؤيدة والمعارضة للنظام السوري كما يتناول الرأي السياسي حول

توصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج المتمثل في : تبين من خلال الدراسة إن متابعة القنوات الإخبارية تسهم في التأثير في الرأي العام بشكل واضح ، وبما أن الدراسة أجريت على متابعي القنوات من خلال الإنترنت تبين إن المتابعة الكترونيا تؤثر بشكل اكبر من المتابعة التلفزيونية على تشكل الرأي وذلك يعود إلى التفاعلية المتاحة الكترونيا ، و كذلك أشارت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجه السياسي للقناة والموقف السياسي لمتابعيها حول الأزمة السورية .كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تشكيل الرأي السياسي حول الأزمة السورية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والشخصية للمستجيب (العمر ،الجنس ،المستوى التعليمي).

نقاط التلاقي والاختلاف ، تلتقي دراستنا مع هذه الدراسة في أحد المتغيرات وتختلف عن دراستنا في العينة والأداة .

10 المقاربة النظرية :

تمهيد :

تعد المقاربة النظرية أساساً مهم للدراسة فهي القاعدة النظرية التي يبني عليها الباحث دراسته ، ويتم اختيار هذه المقاربة على حسب الموضوع المراد دراسته ، ففي هذه الدراسة المقدمة اعتمدنا على نظريتين وهما كالتالي:نظرية وضع الأجندة أو ما يعرف بنظرية ترتيب الأولويات ،ونظرية الأطر الإعلامية .

أولاً: نظرية ترتيب الأولويات

► مفهوم نظرية ترتيب الأولويات:

هي نظرية يقصد بها أن القائم بالاتصال هو الذي يحاول أن يرتب اهتمامات الجمهور ، وذلك وفق القضايا التي تتناسب ، وتوجهاته الفردية ، أو ما يوافق أيديولوجيات المؤسسة الإعلامية .¹

نظرية ترتيب الأولويات كذلك هي العملية التي تبرز فيها وسائل الإعلام قضايا معينة على أنها قضايا مهمة وتستحق ردود فعل الحكومة ، بمعنى أننا وسائل الإعلام تجذب انتباه الجمهور تجاه الأفكار و الأحداث ، فهي التي تخبرنا بما هو مهم وما هو غير مهم .²

التعريف الإجرائي للنظرية :هي نظرية التي تدرس العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور ،تعمل على ترتيب أولويات القضايا بأنواعها وحسب أهميتها بالنسبة للوسائل الإعلام ، وهي التي ترغب الجمهور على التفكير في تلك القضايا .

► نشأة النظرية ترتيب الأولويات وتطورها :

تعود أصول هذه النظرية إلى " والترليمان Lippman " من خلال كتابه المعنون " بالرأي العام " 1922، حيث يرى أن وسائل الإعلام تساعد في بناء الصورة الذهنية لدى الجماهير ، وتعمل وسائل الإعلام على تكوين الرأي العام من خلال تقديم القضايا التي تهتم المجتمع ، حيث تركز النظرية على أن في مقدور وسائل الإعلام أن تغير الاتجاهات حسب نموذج الآثار الموحدة في دراسات الإعلام المبكرة ، وفي فترة الأربعينيات و الخمسينيات من القرن العشرين تم تجاهل النظرية .³

ثم ترشحت مرة أخرى فكرة ترتيب أولويات الجمهور على يد الباحث "نورتنلوك" "Nortinlong" 1958 الذي أكد على أن الصحافة المطبوعة هي العنصر الجوهري في عملية ترتيب أولويات الجمهور ، لأنها تأخذ دوراً في النقاش والحوار الذي يدور بين الجمهور ، ويعدها سبيلاً لحل مشكلاتهم .⁴

صرح كذلك "كوهين Cohen" عام 1963 بأن وسائل الإعلام لا تنجح دائماً في إبلاغ الجمهور كيف يفكرون ، إلا أنها تنجح في إبلاغهم بماذا يفكرون . أما بالنسبة "للانجولانج Lang & Lang

¹ محمد بن سعود البشر : نظريات التأثير الإعلامي ، ط1 ، العبيكان للنشر : 1435هـ / 2014 م ، الرياض ، ص105 .

² محمد فوزي شهاب الدين : دور الجمهور في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى الجمهور البحريني ، معهد البحرين للتنمية السياسية ، 2016م، ص 31.

³ حسن عماد مكاوي و عاطف عدلي العبد ، 1428هـ / 2007م ، ص 392 .

⁴ غالب كاظم جياذ الدعيمي : الإعلام الجديد : اعتمادية متصاعدة ووسائل متجددة ، ط1: دار أمجد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2016م ، ص 167 ، 168 .

فأوضح عام 1966 بأن وسائل الإعلام تقدم الموضوعات وتقترح ما ينبغي أن يفكر فيه الأفراد ، وأن وسائل الإعلام تشكل في أذهان الجمهور صورة عن الزعماء السياسيين البارزين . وصرح في نفس العام مختار التهامي بقوله بأن الصحافة حقاً واضحة جدول المناقشات اليومية للجمهور ¹.

► مفاهيم نظرية ترتيب الأولويات :

القضية : وهي حدث مهم بالنسبة لوسائل الإعلام والجمهور قد تكون قضية سياسية أو اقتصادية ...

وسائل الإعلام : هي تقنية أو وسيلة تستخدم في نقل المعلومات والأحداث كالتلفزيون والراديو ووسائل الإعلام تطرح الموضوعات وتقترح على الجمهور ما ينبغي أن يفكر فيه .

الجمهور : مرتبط بوسائل الإعلام الجماهيري

► إفتراضات نظرية ترتيب الأولويات :

✓ الجمهور يميل إلى أن يشاهد الموضوعات المهمة بالقدر نفسه من الأهمية كما تقدمه وسائل الإعلام ².

✓ وسائل الإعلام تركز على عدد قليل من القضايا والمواضيع ، وتؤثر على الفكر والرأي العام وتجعله يعتقد أنها قضايا ذات أهمية ³.

✓ تفترض كذلك بأن الصحفيين ومصادرهم المختلفة ، والجمهور يفسرون الخبر أو القضية بنفس الطريقة أو طريقة مشابهة تماماً ⁴.

► نماذج نظرية ترتيب الأولويات :

نموذج "توماس باورز Thomas A. Bowers" الذي نادى بدراسة وضع الأجندة في ظروف غير انتخابية .

نموذج "ماكوم Mc Combs" و"ويفر Weaver" عام 1973 الذي يركز على حاجة الفرد إلى التوجه السياسي وعلاقتها بالتعرض للمضمون السياسي لوسائل الاتصال .

¹ نسبية فريجات : أولويات القضايا البيئية لدى إذاعة الوادي المسموعة وجمهورها : دراسة تحليلية لعينة من البرامج البيئية بإذاعة الوادي وجمهورها" من جانفي إلى مارس 2013م، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص اتصال بيئي ، قسم الاتصال ، كلية علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر 3 ، 2013/2014م ، ص 37.

² بالناظر مارك واخرون : نظريات ومناهج الإعلام ، ط1: تر. عاطف حطبية ، القاهرة: دار النشر للجامعات ، 1438هـ / 2017م ، ص 95.

³ محمد الفاتح حمدي واخرون : مدخل للاتصال و الإعلام دراسات في تطور النظم و النظريات فنون التحرير ، ط1: زمزم ، الأردن عمان ، 2021م ، ص 33.

⁴ نسرين حسونة : نظريات الإعلام و الاتصال، ص 4.

نموذج "تولينيوومان Noellenuman" نموذج فعالية وسائل الاتصال حيث قام من خلاله بتحليل ثلاثة سمات تتصف بها وسائل الاتصال ، ويمكن تصنيفها ضمن وضع الأجندة وهي : الوجود المستمر لوسائل الإعلام ، تناغم أو انسجام الرسائل التي تقدمها ، ثم خاصية التراكم¹.

► إسقاط نظرية ترتيب الأولويات على الدراسة :

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها والإشكالية المطروحة استنادًا على نظرية ترتيب الأولويات .

فإذا حولنا اسقاط النظرية على الدراسة فنجد أن استراتيجية قناة الجزيرة أثناء تغطيتها للأحداث والقضايا (الأزمات) بأنواعها أنها اعتمدت على معايير وخطة أو ما يعرف بالأجندة تتبع في سياستها التحريرية الخاصة بها أي أنها ترتب القضايا حسب أولوياتها للقناة والجمهور .

فمن خلال ملاحظتنا وتحليل بعض الفيديوهات لقناة الجزيرة وجدنا أن هناك بعض القضايا أخذت حيزًا كبيرًا في أجندة القناة مثلًا كالقضية الفلسطينية وذلك لأهميتها للوسائل الإعلام بغية توجيهها لرأي العام .

ثانيًا : نظرية الأطر الإعلامية

تمهيد : تعد نظرية الأطر الإعلامية واحدة من الروافد الحديثة في دراسات الاتصال ، بحيث تهدف هذه النظرية إلى إقناع الجمهور بفكرة معينة ، وذلك من خلال اعتمادها على أسلوب الانتقاء و الإبراز ، ويؤدي الإطار دورًا تفسيريًا للحقائق الواردة في المحتوى الإعلامي ، وكذلك أيديولوجية القائم بالاتصال لها دورًا بارزًا في تحديد الأطر الإعلامية و تشكيلها مستخدمًا الجمل والعبارات والأفكار التي تعزز أفكاره ، وتبرز الجانب المراد إقناع الجمهور به².

► تعريف نظرية الأطر الإعلامية :

يعرف التأطير الإعلامي في قاموس الإعلام والاتصال الإنجليزي : على أنه تلك العملية التي تضع بها وسائل الإعلام الواقع في إطار ، ودراسة عملية التأطير هي في صميم التحليل الإعلامي ، فكل ما لا يظهر على صفحة الصحيفة أو التلفزيون فهو خارج الإطار³.

► نشأة نظرية التأطير الإعلامي :

¹ محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، ط1، دار العالمية لنشر و التوزيع ، 2003 م، ص.ص277-278.

² نسرین حسونة: نظريات الإعلام و الإتصال، 1432هـ/2015م، ص24.

³ – james watson and anne hill, dictionary of media communication studies;p140.

يعود الفضل في تطوير نظرية الأطر الإعلامية إلى كل من "Luckmn" "berger" وذلك عام 1967 من خلال إشارتهما إلى الطرق التي وظفتها الجماعات المختلفة، لتصنيف خبراتها المستقاة من الواقع في فئات بعينها، واستعادة هذه الفئات عند الحاجة إليها لبلورة المعلومات والخبرات الجديدة المغزى عليها الأمر الذي يجعل من الإطار طريقة، أو وسيلة يتم من خلالها فهم الأشياء.¹

كما تعود أصول تشكيل هذه النظرية إلى علم النفس وعلم الاجتماع²، حيث تبلورة هذه النظرية على يد عالم الاجتماع "Erving Goffman" الذي طور مفهوم البناء الاجتماعي، والتفاعل الرمزي عام 1974 وكان ذلك من خلال مناقشته لقدرة الأفراد على تكوين مخزون من الخبرات يحرك مدركاتهم، وبحثهم على حسن استخدام خبراتهم الشخصية، وذلك عن طريق أطر إعلامية مناسبة تضيف على المضمون معنى ومغزى. وتعد فترة الثمانينات من القرن العشرين البدية الحقيقية لتشكيل هذه النظرية، فقد أفادت دراسات وإسهامات "Entman" باحثي الأطر الإعلامية تحديداً دراستين أولهما عام 1993 التي أظهرت دور أيديولوجيات وأثرها في عملية التأطير، والثانية كانت عام 2003 التي قدم فيها نموذج المعروف باسم الشلال، كما كان لـ "Seheufele" إضافة في تطوير نظرية الأطر الإعلامية خاصة دراسته عام 1999 التي أبرزت من خلالها جوانب عملية التأطير كعملية موازية لعملية وضع الأجندة خاصة جانبي وضع الأطر وبنائه.³

► إفتراضات نظرية الأطر الإعلامية :

بنية هذه النظرية على عدة إفتراضات رئيسية وفرعية نذكرها كالتالي:

الفرض الرئيسي الذي أشار إليه جوفمان هو أن نظرية الأطر الإعلامية تقترض بأن الأحداث لا تحمل في حد ذاتها معنى معين، وإنما تكتسب معناها من خلال وضعها في إطار يحددها وينظمها، ويكسبها قدرًا من الاتساق من خلال التركيز على بعض جوانب الموضوع وإهمال جوانب أخرى.⁴

ولقد إنبتق عن هذا الإفتراض الرئيسي عدة إفتراضات فرعية وهي كالاتي:⁵

- إن صياغة الأخبار وفق أطر محددة ستؤدي إلى إدراك الجمهور المتعرض لمحتوى هذه الأخبار بطريقة تتناسب مع طبيعة تلك الأطر .

¹ مؤمن جبر ومروى عبد اللطيف: تطبيقات نظريات الاتصال الاجتماعي، ط1، المكتب المصري للتوزيع: القاهرة، 2016، ص220.

² محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب: القاهرة 1425هـ/2004م، ص403.

³ نسرين حسونة: المرجع السابق، ص24.

⁴ كمال الحاج: نظريات الإعلام والاتصال: الجامعة الافتراضية السورية، ص162.

⁵ مؤمن جبر ومروى عبد اللطيف: مرجع سبق ذكره، صص221، 222.

- يرتبط إدراك الإطار باتجاه المبحوثين ، وانتسابهم إلى الحدث إذ تزداد احتمالية إدراك الحدث بشكل أكثر بروزاً كلما كان هذا الإطار متوافقاً مع توجه المبحوث ، ومدى طبيعته ارتباطه بالحدث .
- يلعب التكرار دوراً كبيراً في ترسيخ الإطار ، فكلما زاد تكرار الإطار كلما كان إدراكه وفق المعنى المكرر أوضح .
- تتوافق أجندة الأطر المقدمة مع أجندة الأطر المدركة كلما زاد مستوى الاعتماد والثقة بالوسيلة .
- يؤثر موقع فترة تغطية الحدث على طبيعة الأطر التي يكونها الجمهور المتعرض لهذه التغطية ، وقوتها ، حيث يتباين إدراك الجمهور للقضية بتباين فترة التغطية ، سواء قبل الحدث ، أو في بدايته ، أو في وسطه ، أو في نهايته ، أو بعد نهايته .
- إن الأطر المستخدمة غالباً ، والمركبة ، التي يألفها المتلقي ، تكون متاحة بشكل أيسر ، وأسرع من الأطر التي تستخدم بشكل نادر .
- تؤثر كل من القيود التنظيمية ، وأنواع الوسيلة ، وسياساتها التحريرية ، والقيم المهنية ، وتوقعات الإعلاميين للجمهور وجماعات الضغط على الأطر الفردية التي يقوم من خلالها المحرر بصياغة أطره الإخبارية.

► نماذج نظرية الأطر الإعلامية:

أولاً: نموذج روبرت إنتمان¹

لقد حدد إنتمان أربع وظائف لتحليل الإطار الإعلامي هي كالتالي :

تحديد المشكلة أو القضية بدقة Define problem

تشخيص أسباب المشكلة Diagnose causes

وضع أحكام أخلاقية Moral judgments

اقترح سبل العلاج Suggest remedies

ثانياً : نموذج "بان" و "كوسكي"²:

قدم "بان" و "كوسكي" نموذجاً يتضمن مجموعة من الأدوات لتحليل الأطر الإخبارية الذي يشير إلى تسلسل :

¹ جوزيف أنطون ميري :دور قنوات التلفزيون الحكومية والخاصة في تشكيل معارف الشباب واتجاهاته نحو قضايا الأمن القومي المصري :كلية

الإعلام ،قسم الإذاعة والتلفزيون ،جامعة القاهرة ،ص479.

² عبد الرزاق الدليمي :مرجع سبق ذكره،ص228.

- **Syntactical structure**: البناء التركيبي للقصة الإخبارية : العناصر و الفقرات داخل القصة الخبرية وكذلك الإستراتيجيات التي يتبعها القائم بالاتصال في بناء الحدث الإخباري والمصادر الإخبارية التي توظف في النص الخبري .
- **Thematic structure**: الأفكار الرئيسية لفكرة المحورية " المتضمنة في النص الخبري تتضمن الأفكار الرئيسية السمات الرئيسية للموضوع و الفكرة المحورية التي يدور حولها النص الخبري ، التي تساعد في تدعيم الفكرة المحورية .
- **Phetroical structure**: الإستخلاصات الضمنية للحدث أو القضية التي تركز عليها وسائل الإعلام .

وفي الأخير تكمن أهمية هذا النموذج في أن الباحثين رصدوا الأفكار الرئيسية لفكرة المحورية " التي يتضمنها النص فيما يتعلق بالقضايا و الأحداث الدولية المعنية بالدراسة .

ثالثا: نموذج Scheufele " :¹

يتكون هذا النموذج من ثلاثة مكونات هي كالتالي :

- المكون الأول : المدخلات التي هي عبارة عن العديد من المتغيرات كالضغوط التنظيمية والأيدولوجيات والاتجاهات .
- المكون الثاني : العمليات التي يحدث خلالها التفاعل بين هذه المدخلات وغيرها .
- المكون الثالث : المخرجات التي هي عبارة عن الأطر الإعلامية كنتاج للمدخلات و التفاعلها ويشمل هذا النموذج كذلك أربع عمليات رئيسية هي كالتالي :
- **بناء الإطار Frame building**:
- **وضع الإطار Frame setting**: وهي العملية التي تهتم ببروز سمات القضايا والأحداث والشخصيات في المحتوى الإعلامي .
- **تأثيرات المستوى الفردي Individual level effects framing** : وذلك من خلال رصد لتأثير وقياس تأثيرات الأطر الفردية من ثلاثة مستويات وهي السلوك، والاتجاه ، والإدراك.
- **النظر للصحفيين كجمهور Journalists as audiences** : فهؤلاء الصحفيون يشبهون جمهورهم باعتبارهم مستهدفين من الأطر التي يستخدمونها في تغطية القضايا المختلفة .

¹ نسرين حسونة: مرجع سبق ذكره، ص37.

الجانب التطبيقي

للدراسة

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: الإجراءات التطبيقية للدراسة.

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع الجزيرة على اليوتيوب حسب فئات المضمون.

المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع الجزيرة على اليوتيوب حسب فئات الشكل.
خلاصة الفصل.

النتائج العامة للدراسة

تقديم الفصل:

تعد الدراسات التطبيقية في عالم البحث الأكاديمي مكملّة للدراسة النظرية، حيث أنها تساعد الباحث في الوصول إلى تحقيق النتائج إضافة إلى تبيان وتفسير الظاهرة محل الدراسة و الكشف عن تساؤلات الدراسة ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة المتمثلة في معرفة استراتيجيات التغطية الإعلامية أثناء الأزمات سنقوم بعرض التحليل الكمي والكيفي ، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة وصولاً إلى نتائجها.

وعليه تم وضع الخطة التالية:

المبحث الأول: الإجراءات التطبيقية للدراسة.

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع الجزيرة على اليوتيوب حسب فئات المضمون.

المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع الجزيرة على اليوتيوب حسب فئات الشكل.

خلاصة الفصل.

النتائج العامة للدراسة

المبحث الأول: الإجراءات التطبيقية للدراسة.

تمهيد: شهد عام 2023 سلسلة من الأحداث والأزمات التي تركت آثارًا كبيرة على الصعيدين المحلي والدولي، حيث تنوعت هذه الأزمات بين الكوارث الطبيعية و الصرعات السياسية والأزمات الاقتصادية.

وسنجيب في هذا المبحث عن أسئلة ماذا قيل؟ المتعلقة بالمضمون وهي أنواع الازمات الفاعلين الأهداف الاتجاه الأساليب الاقناعية الجمهور المستهدف والمصادر.

أولاً إجراءات بناء الأداة:

تذكير بالمنهج والأداة وبناء الأداة حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتوافق مع دراستنا، وأداة تحليل المحتوى والتي اعتمدنا فيها عدة فئات التي تخدم موضوع الدراسة وكان ذلك من خلال ملاحظات أولية قبل بناء الأستمارة فمن ذلك تم إختيار الفئات ، فئات خاصة بالمضمون وفئات خاصة بالشكل (عودة للملحق رقم 1) .أما بالنسبة للترميز الأداة والتعاريف الإجرائية (عودة للملحق رقم 2).

ثانياً إجراءات صدق وثبات الأداة:

يعتبر صدق الأداة تقنية للتعرف على مقدرة الأداة على قياس ما صممت من أجله، ولهذا تم عرض الأداة على هيئة تحكيم علمية مكونة من أساتذة مختصين وذوي خبرة علمية في موضوع الدراسة، وقد قدّموا ملاحظاتهم إضافة لعملية التحكيم بغية تطوير الأداة. (عودة للملحق رقم 3) .

وبالنسبة لثبات الأداة فقد تم الاعتماد على اختبار هولستي، وتعطى معادلة هولستي أو الطريقة الخاصة بمنهج تحليل المضمون .

وللتوضيح طريقة هولستي أكثر : عدد الأساتذ الموافقين (×)100(÷)عدد المحكمين .

$$\text{البند الأول: } 80 = 5/100(\times)4$$

$$\text{البند العاشر: } 80 = 5/100(\times)4$$

ولجمع نسب جميع البنود تتضح العملية كالتالي :

$$\text{المعطيات هي } 2500 = 100 \times 25 \text{ و } 160 = 80 + 80$$

2500+160/27 عدد البنود = 98,51

ونستنتج من خلال معادلة هولستي في الصدق والثبات أن نسبة صدق الأداة كانت عالية 98,51 .

ثالثاً) خصائص عينة الدراسة:

رقم المفردة	تاريخ البث	مدة البث	عنوان الفيديو	رابط الفيديو
(1)	2023/1/1	33ثا/د1 0/سا	حرب روسيا على أوكرانيا... هل هي سبب أم نتيجة	https://youtu.be/CBkdcCZpOFs?si=xnnOafx_PCQaFEh8
(2)	2023/2/7	36ثا/د2 0/سا	دعم العالم إلى تركيا وسوريا بعد الزلازل..إليك أبرز تلك المساعدات	https://youtu.be/h7nn2G-kdr0?si=QeiECOdVy-WWPlaj
(3)	18/3/2023	34ثا/د2 0/سا	تراجع اليد العاملة الأجنبية في لبنان بسبب الأزمة الاقتصادية	https://youtu.be/rVfRTu9TeIQ?si=ol3sqyEfttH9JP4N
(4)	26/4/2023	38ثا/د2 0/سا	افريقيا تخشى اتساع الصراع..مخاوف دول جوار السودان من آثار وتداعيات الإقتتال	https://youtu.be/IPnYlqXP59s?si=Njl4sPuNikZOVH2D
(5)	2023/5/5	37ثا/د2 0/سا	الفارون من اشتباكات السودان يواجهون ظروفًا على معبر جودة .	https://youtu.be/oYHUzNlp_sY?si=YUbdz1ONKJ_40290
(6)	2023/6/8	43ثا/د4 0/سا	الأركان الأوكرانية تفجير سد كاخوفكا أسفر عن مقتل وجرح وفقدان عدد من العسكريين الروس	https://youtu.be/itWz1f6fSO4?si=5NHPwclfShHshypy
(7)	22/7/	42ثا/د2	مجلس الأمن الدولي يبحث	https://youtu.be/awlbrEDVz

uY?si=YuAo-gN1tP6tJiAt	تداعيات انسحاب روسيا من اتفاقية تصدير الحبوب	0/سا	2023	
https://youtu.be/1dz2fy9JTHQ?si=pNaQ9K7_4Dt5sTy5	تعرف على خيارات الإكواس للتدخل العسكري في النيجر	0/د/ثا/51 سا	/8/5 2023	(8)
https://youtu.be/GEZnGd7xOBc?si=-Uf96Mgp-DnI5KLy	جهود مبذولة من منظمات المجتمع المدني في إيصال المساعدات للمتضررين من فيضانات ليبيا	0/د/ثا/8/2 ا	/9/16 2023	(9)
https://youtu.be/_k4BM8G5ghg?si=Cg_RxvnHtJdZ0G50	تعرف على أبرز مواقف العربية والدولية من عملية طوفان الأقصى (شبكات)	0/د/ثا/5/29 سا	/10/8 2023	(10)
https://youtu.be/liJQjG8JR44?si=d_dA8Uilnzi-V0dj	المتحدث باسم وزارة الصحة بغزة القذائف ما زالت تسقط على مجمع الشفاء الطبي وكل من فيه محاصر بموت محقق	/د/ثا/13/44 سا0	//11 2023	(11)
https://youtu.be/3_Jy7KKgOK8?si=Eh13NszkWc7DFrhR	قراءة عسكرية الإحتلال يعلن عن 3 قتلى من لواء جفعاتي في شمال قطاع غزة	/د/ثا/14/56 سا0	/12/27 2023	(12)

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع الجزيرة على

اليوتيوب Youtube حسب فئات المضمون.

تمهيد: يعتبر تحليل المضمون طريقة بحثية تستخدم لفحص وتحليل المحتوى الإعلامي لتحديد الأنماط و الموضوعات واستخراج المعلومات .

حيث سنجيب في هذا المبحث عن أسئلة ماذا قيل؟ المتعلقة بالمضمون وهي: أنواع الأزمات ، الفاعلين الأهداف ،الاتجاه ، الجمهور المستهدف، والمصادر .

1) تحليل فئات الموضوع :

جدول رقم (1) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئات الموضوع

النسبة المئوية	التكرار	فئات الموضوع
27,92%	105	مواضيع الأزمة
4,25%	16	أسباب الأزمة
46,27%	174	تداعيات ونتائج الأزمة
21,54%	81	ما بعد الأزمة والحلول المقترحة
100%	376	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 46,27% كانت لتداعيات ونتائج الأزمة وذلك بمعدل تكرار قدر ب 174 ، ثم تليها أنواع الأزمة بنسبة مئوية تقدر ب 27,92% بمعدل تكرار قدر ب 105 ،وبعدها ما بعد الأزمة والحلول المقترحة بنسبة مئوية قدرت ب 21,54% بتكرار 81 ، وفي الأخير جاءت أسباب الأزمة كأقل نسبة في فئات الموضوع بحيث قدرت نسبتها المئوية ب 4,25% بمعدل تكرار 16 .

يتضح لنا من الجدول أن نسبة تداعيات ونتائج الأزمة في فئات الموضوع هي أعلى نسبة إذ قدرت ب 46,27% مع العلم أن هذه .

قناة الجزيرة معروفة بتغطيتها الشاملة والمتوعة خاصة اثناء الازمات ولعل التركيز في التغطية على التداعيات والنتائج يرجع إلى أن هذه الأخيرة تساعد في التخطيط لما بعد الأزمة و تعطي الجمهور صورة كاملة عن تأثير الأزمة.

وهذا ما يساعد الناس على فهم مدى الجدية والتأثير الشامل للأزمة على مختلف جوانب الحياة .

► جدول رقم (2) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة مواضيع الأزمة

النسبة المئوية	التكرار	مواضيع الأزمة
21,90%	23	الإجراءات المتخذة للسيطرة على الأزمة
18,09%	19	المساعي و التحركات
17,14%	18	التأثير على الحياة اليومية
42,85%	45	رصد الآراء و ردود الفعل و المواقف
100%	105	المجموع

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن نسبة رصد الآراء وردود الفعل والمواقف قدرت ب42,85% بتكرار 45 ، ثم تليها الإجراءات المتخذة للسيطرة على الأزمة بنسبة 21,90% بمعدل تكرار 23، أما نسبة 18,09% فكانت للمساعي والتحركات وذلك بمعدل تكرار قدر ب19 ، والنسبة الأخيرة فمثلت التأثير على الحياة اليومية بنسبة مئوية قدرت ب17,14% .

يفسر الجدول ارتفاع نسبة فئة رصد الآراء وردود الفعل والمواقف مع العلم ان هذه النتيجة تتوافق مع ما جاء في كتاب مي عبد الله حول الجزيرة تسعى الى تقديم تغطية شاملة ومتوازنة اذ تساعد هذه الخطوة في تقييم الاستجابات والسياسات ، ويكشف عن الجوانب الإنسانية ويساهم في مكافحة المعلومات المضللة وهذا ما يجعل تغطيتها الإعلامية اكثر فاعلية .

جدول رقم (3) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة أسباب الأزمة .

أسباب الأزمة	التكرار	النسبة المئوية
أسباب مباشرة	9	56,25%
أسباب غير مباشرة	7	43,75%
المجموع	16	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 56,25% للأسباب المباشرة للأزمة بتكرار قدر ب9، وتليها في الأخير أسباب غير مباشرة بنسبة 43,75% .

يتضح لنا من التحليل الكمي من الجدول السابق أن نسبة الأسباب المباشرة هي الأكبر في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة حسني روميصة وكويسي جهاد حول استراتيجية إدارة الازمات عبر الوسائط الجديدة. ولعل هذا يرجع الى أن الأسباب يمكن ان تختلف بناءا على طبيعة الأزمة فالتركيز الأولي يكون على الأسباب المباشرة كالكوارث الطبيعية الأزمات الإقتصادية ثم يأتي دور التحليل في جذور الأزمة من خلال البحث في أسبابها غير المباشرة.

► جدول رقم (4) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة تداعيات ونتائج الأزمة

تداعيات و نتائج الأزمة	التكرار	النسبة المئوية
تداعيات و نتائج داخلية	143	82,18%
تداعيات و نتائج خارجية	31	17,81%
المجموع	174	100%

يوضح الجدول نسبة تداعيات ونتائج الأزمة داخليًا وخارجيًا حيث يتضح لنا 82,18% كانت لتداعيات ونتائج الداخلية وكان ذلك بتكرار 143 ثم تليها في الأخير التداعيات الخارجية بنسبة قدرت ب17,81% بتكرار 31.

يتضح لنا من التحليل الكمي للجدول ان نسبة تداعيات ونتائج الأزمة الداخلية هي الأعلى نسبة ب 82,18% .

ولعل هذا يعود إلى نوع الأزمة وإلى الجمهور المستهدف الذي يبحث عن تفاصيل تخص الداخل لما لها من واقع وتأثير كبير في الأوساط المجتمعية .

جدول رقم (5) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة تداعيات ونتائج الأزمة داخليا

النسبة المئوية	التكرار	تداعيات ونتائج الأزمة داخليا
19,58%	28	حصيلة الأزمة
30,06%	43	خسائر بشرية
21,67%	31	خسائر مادية
28,67%	41	الكشف عن حجم المعاناة
100%	143	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 30,06% كانت للخسائر البشرية بتكرار 43، ثم تليها نسبة الكشف عن حجم المعاناة بحيث قدرت ب 28,67% وذلك بتكرار 41، وتليها نسبة الخسائر المادية بنسبة قدرت ب 21,67% بتكرار 31، ونسبة حصيلة الأزمة تعد أقل نسبة في النتائج بحيث قدرت بنسبة مئوية قدرها 19,58% بتكرار 28.

يتضح من التحليل الكمي أن نسبة الخسائر البشرية كانت أعلى نسبة قدرت ب 30,06% حيث اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة استراتيجية إدارة الأزمات عبر الوسائط .

ويعود هذا أيضا إلى اعتبار الضحايا أو الخسائر البشرية هم الجزء الأكثر أهمية وله ارتباط بالأبعاد الإنسانية والاجتماعية ولأن الإعلام يسلط الضوء على هاته الجوانب ويأطرها لما لها من أهمية للجمهور فبالنتيجة هو من أدوار قناة الجزيرة الاهتمام بهذا الجانب ،وهذا ما نسقطه على إفتراض نظرية الأطر الإعلامية ،حيث أن الأحداث لا تحمل معنى معين إلا إذا وضعت بداخل إطار لبيبرها ويجعلها أكثر

أهمية¹. وهذا ما شاهدناه في بعض الفيديوهات أثناء التحليل خاصة الفيديو رقم 11 الخاصة بالقضية الفلسطينية.

جدول رقم (6) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئات تداعيات ونتائج الأزمة خارجيا

النسبة المئوية	التكرار	تداعيات ونتائج الأزمة خارجيا
45,16%	14	على المستوى العلاقات الدولية
12,9%	4	على مستوى الهيئات الدولية
9,67%	3	على مستوى التمثيلات الدبلوماسية
32,25%	10	على مستوى أفراد الجالية في الخارج
100%	31	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 45,16% من التداعيات كانت على المستوى العلاقات الدولي بتكرار 14، ثم تليها نسبة 32,25% على مستوى أفراد الجالية في الخارج بتكرار 10، وبعدها التأثير على مستوى الهيئات الدولية حيث قدرة بنسبة مئوية قدرها 12,9%، واعتبرت نسبة التأثير على مستوى التمثيلات الدبلوماسية أقل نسبة بحيث قدرت بـ 9,67% بتكرار 3.

يتضح من التحليل الكمي أن التداعيات على المستوى الدولي كانت الأعلى من حيث النسبة وهذا يرجع إلى أن التداعيات والتطورات على المستوى الدولي هي أيضا جانب مهم فلكل أزمة تطورات داخلية ولها تداعيات على المستوى الدولي بالإيجاب أو السلب وتختلف بحسب نوع الأزمة .

▶ جدول رقم (7) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة ما بعد الأزمة و الحلول المقترحة

النسبة المئوية	التكرار	ما بعد الأزمة و الحلول المقترحة
50,61%	41	حلول مقترحة من داخل الدولة
49,38%	40	حلول مقترحة من خارج الدولة
100%	81	المجموع

¹ كمال الحاج:المرجع السابق ،ص162.

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة الحلول المقترحة من داخل الدولة كانت أعلى نسبة بحيث قدرت بنسبة مئوية 50,61% بتكرار 41, ثم تليها مباشرة بدرجة أقل نسبة الحلول المقترحة من خارج الدولة بنسبة مئوية قدرت بـ 49,38% بتكرار 40.

يتضح لنا من التحليل الكمي للجدول ان النسب متقاربة جدا ما بين الحلول المقترحة من داخل الدولة أو من خارجها ولعل هذا يعود إلى أن الحلول التي تقترح من الداخل هي نفسها الحلول التي يقترحها الأطراف من خارج الدولة .

• جدول رقم (8) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة ما بعد الأزمة والحلول المقترحة من داخل الدولة

الحلول المقترحة من داخل الدولة	التكرار	النسبة المئوية
برامج متابعة و تقييم الأزمة	3	7,31%
نشاط مؤسسات المجتمع المدني	31	75,60%
حملات توعية و تحسيس	0	0%
برامج تأهيل بشري و رعاية	7	17,07%
المجموع	41	100%

يتضح من الجدول في الحلول المقترحة من داخل الدولة أن نسبة نشاط مؤسسات المجتمع المدني كانت أعلى نسبة بحيث قدرت بـ 75,60% ، وجاءت بعدها برامج تأهيل بشري ورعاية ،وتعتبر حملات التوعية والتحسيس كأقل نسبة بحيث لم تكن هناك حملات توعية وتحسيسية و قدرت بـ 0%.

يفسر لنا التحليل الكمي للجدول ان نشاط مؤسسات المجتمع المدني هي أعلى نسبة حيث قدرت بـ 75,60%.

تتجه قناة الجزيرة لتسليط الضوء على هذا الجانب من أجل إبراز كل النشاطات التي تقوم بها مؤسسات المجتمع المدني خلال الأزمات كإجراء مقابلات ميدانية أو من خلال تقارير أو إستضافتهم لمعرفة المبادرات الإغاثية وما إلى ذلك من الأمور .

جدول رقم (9) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة ما بعد الأزمة و الحلول المقترحة من خارج الدولة

الحلول المقترحة من خارج الدولة	التكرار	النسبة المئوية
إقامة اتحادات و اتفاقيات دولية	11	27,5%
عقوبات دولية	2	5%
مساعدات دولية	27	67,5%
المجموع	40	100%

يتضح لنا من خلال جدول الحلول المقترحة من خارج الدولة كانت أعلى نسبة فيها هي المساعدات الدولية بنسبة قدرت بـ 67,5% وذلك بتكرار 27، ثم تليها إقامة اتحادات واتفاقيات دولية ، وفي الأخير تأتي نسبة 5% كأقل نسبة للعقوبات الدولية .

يفسر التحليل الكمي للجدول ان نسبة المساعدات الدولية هي الأعلى نسبة بـ 67,5% ويرجع هذا إلى إن قناة الجزيرة تسعى إلى تقديم صورة شاملة ومتكاملة لجهود المساعدات الدولية مما يساعد في تعزيز الوعي والتضامن الدولي .

(2) تحليل فئات القيم:

❖ جدول رقم (10) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة القيم

فئة القيم	التكرار	النسبة المئوية
القيم الإنسانية	16	14,15%
القيم الاجتماعية	50	44,24%
القيم الإخبارية	47	41,59%
المجموع	113	100%

يتضح لنل من الجدول أن نسبة القيم الاجتماعية كانت أكبر بـ 44,24% وبتكرار 50 وتلتها القيم الإخبارية بنسبة 41,59% بمعدل تكرار 47، وأخيرًا القيم الإنسانية بنسبة 14,15% وبتكرار 16.

يفسر التحليل الكمي للجدول أن القيم الاجتماعية كانت الأعلى أي بنسبة 24,44% تكررات في المحتوى الإعلامي .

ويرجع هذا إلى أن قناة الجزيرة تسعى إلى نشر الوعي حول أهمية القيم الاجتماعية في مواجهة الأزمات.

الجدول رقم (11): يمثل توزيع المحتوى حسب فئة القيم الإنسانية

القيم الإنسانية	التكرار	النسبة المئوية
حب الوطن	3	18,75%
الصبر	5	31,25%
الرحمة	1	6,25%
المواساة	5	31,25%
الأخوة	2	12,5%
المجموع	16	100%

يوضح الجدول أن أعلى نسبة في القيم الإنسانية قدرت بـ 31,25% حيث أن هذه النسبة مشتركة بين قيمة الصبر وقيمة المواساة وذلك بمعدل تكرار 5 لقيمة الصبر، و5 لقيمة المواساة، وتأتي بعدهما قيمة حب الوطن التي قدرت بـ 18,75% بمعدل تكرار 3، وفي المرتبة الثالثة جاءت قيمة الأخوة قدرت بنسبة مئوية قدرها 12,5% بمعدل تكرار 2، وفي الأخير قيمة الرحمة التي قدرت بـ 6,25% بمعدل 1 وتعتبر أقل نسبة في القيمة الإنسانية .

ويفسر هذا التفاوت في النسب إلى أن قيمة الصبر والمواساة كانت متكررة بكثرة في الفيديوهات خاصة في أزمة السودان ومعركة الطوفان، وكذلك الأزمة الاقتصادية في لبنان حيث قدرت نسبتها بـ 31,25%.

الجدول رقم (12) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة القيم الاجتماعية

القيم الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
التعاون	17	34%
التضامن	20	40%
التكافل	4	8%

العدالة	0	%0
الإحترام	4	%8
المسؤولية الاجتماعية	5	%10
المجموع	50	%100

يتضح لنا من الجدول 12 أن نسبة التضامن جاءت في اول الترتيب حيث قدرت ب 40% وبمعدل تكرار بلغ 20، ثم تلتها قيمة التعاون التي قدرت نسبتها المئوية ب 34% بمعدل تكرار بلغ 17، وتأتي قيمة المسؤولية الاجتماعية في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية قدرت ب 10% بمعدل تكرار 5 ، في حين تساوت النسب بين قيمة التكافل وقيمة الاحترام بنسبة مئوية قدرت ب 8% بمعدل تكرار 4 ، وتأتي في الأخير قيمة العدالة كأقل قيمة في القيمة الاجتماعية بنسبة مئوية قدرت ب 0% وتكرر 0 .

يفسر هذا التباين في النسب أن قيمة التضامن كان لها دور كبير في عينة الدراسة بحيث قدرت نسبتها المئوية ب 40% وهذا ما وجدناه في معركة الطوفان وكذلك الأزمة الاقتصادية في لبنان والأزمة ليبية كذلك . وكان ذلك التضامن من خلال المجتمع المدني و المؤسسات الوطنية والدولية

الجدول رقم (13) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة القيم الإخبارية

القيم الإخبارية	التكرار	النسبة المئوية
الآنية و الفورية	7	%14,89
المصادقية	12	%25,53
الموضوعية	8	%17,02
النزاهة	4	%8,51
التوازن	4	%8,51
الدقة	12	%25,53
المجموع	47	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أن النسبة المئوية التي قدرت ب 25,53% بمعدل تكرار بلغ 12 أنها كانت نسبة متساوية بين قيمة المصادقية وقيمة الدقة ، حيث تعتبر كأعلى نسبة في القيم الإخبارية ، وتأتي بعدهما قيمة الموضوعية بنسبة مئوية قدرها 17,02% بمعدل تكرار 8 ، وتليها مباشرة قيمة الآنية والفورية بنسبة مئوية قدرت ب 14,89% و ذلك بمعدل تكرار 7، وتأتي المرتبة الأخيرة متساوية ما بين قيمة

النزاهة وقيمة التوازن حيث قدرت نسبتها المئوية بـ 8,51% وكان ذلك بمعدل تكرار 4 ، وتعتبر هذه النسبة أقل نسبة في القيم الإخبارية .

يفسر لنا الجدول التحليل الكمي الذي جاء فيه أن نسب كل من الدقة والمصادقية تساوت بـ 25,53% مع العلم أن هذه النتيجة اختلفت مع ماجاء في دراسة سعيد فارق حيث أن هذه القيم كانت بنسب متقاربة.¹ وهذا يختلف باختلاف الأزمة .

(3) تحليل فئات الفاعلين:

❖ الجدول رقم (14) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة الفاعلين

فئة الفاعلين	التكرار	النسبة المئوية
مواطنين	17	30,35%
السلطات و الأسلاك الحكومية	25	44,64%
وسائل الإعلام المحلية	5	8,92%
مؤسسات دولية	9	16,07%
المجموع	56	100%

يتضح لنا من الجدول أن نسبة السلطات والأسلاك الحكومية في فئة الفاعلين كانت الأكبر حيث قدرت بنسبة مئوية قدرها 44,64% بمعدل تكرار 25 ، وجاءت بعدها الفاعلين المواطنين بنسبة مئوية قدرت بـ 30,35% بمعدل تكرار 17 ، ثم تأتي بعدها المؤسسات الدولية بنسبة مئوية قدرت بـ 16,07% بمعدل تكرار 9 ، وتأتي في الأخير وسائل الإعلام المحلية كأخر نسبة في فئة الفاعلين بنسبة مئوية قدرت بـ 8,92% بمعدل تكرار 5.

نفسر هذا التفاوت في نسب الفاعلين في الأزمة ، أن السلطات والأسلاك الحكومية كان لها دور فعال في الأزمة ، وأن وسائل الإعلام المحلية لم يمكن لها دور كبير، يفسر هذا أن الأزمة وعلى اختلاف نوعها أنها تجاوزت التغطية المحلية حيث أصبحت التغطية عالمية خاصة بالأزمات ، وهذا ما يتوافق مع مصطلح إعلام الأزمات ويعرف هذا الأخير على أنه تفعيل دور وسائل الإعلام و الاتصال في التحذير

¹سعيد فارق : المرجع السابق ،ص200.

والحد من الأزمات المتوقع حدوثها و احتواء الآثار السلبية لتلك التي حصلت فعلاً، مع المحافظة على توفير البيانات و المعلومات لتزويد للجماهير.¹ وكذلك يتوافق مع ما جاء به " والتر ليبمان في كتابه الرأي العام: أن دور وسائل الإعلام أنها تساعد على بناء الصورة الذهنية للجمهور ، وكذلك تفعيل وسائل الإعلام يعمل على تشكيل الرأي العام تجاه تلك القضية أو الأزمة .²

(4) تحليل فئات المصادر:

❖ الجدول رقم (15): يمثل توزيع المحتوى حسب فئات المصادر

فئة المصادر	التكرار	النسبة المئوية
مصادر رسمية	27	67,5%
مصادر غير رسمية	13	34,21%
المجموع	40	100%

يتضح لنا من الجدول إن نسبة المصادر الرسمية قدرت ب 67,5% بمعدل تكرار قدر ب 27 أما بالنسبة للمصادر غير الرسمية فقدرت نسبتها المئوية ب 34,21% ومعدل بتكرار قدر ب 13.

نفسر هذا والتفاوت التنوع في نسبة المصادر المستخدمة بين الرسمية وغير الرسمية ،حيث كان أغلب المصادر التي اعتمدت عليها رسمية بمعدل تكرار 27مرة ،وكان اعتمادها على الهيئات الحكومية والناطق الرسمي حول تفسير الأزمة ،كما كان للمراسل الدور في نقل آخر المستجدات حول مختلف الأزمات ويرجع هذا لشبكة مراسلي الجزيرة ،ولامتلاكها مكاتب عبر جميع أنحاء العالم .وهذا ما فترضته نظرية ترتيب الأولويات ،ذلك بأن الصحفيين ومصادرهم المختلفة ، والجمهور يفسرون الخبر أو القضية بنفس الطريقة أو طريقة مشابهة تماماً.³

▶ الجدول رقم (16) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة المصادر الرسمية

المصادر الرسمية	التكرار	النسبة المئوية
مراسل صحفي	12	44,44%

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي: المرجع السابق ،ص ص195-194.

² محمد فوزي شهاب الدين: المرجع السابق ،ص 30.

³ تسرين حسونة: نظريات الإعلام والاتصال ،ص 4.

وكالات الأنباء	1	3,70%
قنوات تلفزيونية	0	0%
هيئات حكومية	10	37,03%
الناطق الرسمي	4	14,81%
المجموع	27	100%

يتضح لنا من الجدول إن المراسل استحوذ على أكبر نسبة قدرت ب 44,44% وبتكرار 12 ونسبة الهيئات الحكومية 37,03% بتكرار 10 والناطق الرسمي ب 14,81% وبتكرار 4 ووكالة الإنباء بنسبة 3,70% وبتكرار 1 والقنوات التلفزيونية نسبتها 0% وتكرار 0

يفسر لنا التحليل الكمي للجدول أن المراسل كان الأعلى نسبة في فئة المصادر الرسمية وهذه النتيجة تتوافق مع ماجاء في دراسة سعيد فارق، في أن فئة مراسلي القناة إستحوذت على أكبر نسبة¹ وهذا ما يدل على الدور الفعال للمراسل في نقل أهم الأحداث والمستجدات حول موضوع الأزمة .

ويعود كل هذا إلى ماتملكه قناة الجزيرة من مراسلين في كل أنحاء العالم لتقديمهم جل المعلومات والمستجدات حول الأزمة أو مجريات الأحداث ،سواء في الميدان أو في المؤتمرات ولقاءات وغيرها .

► الجدول رقم (17) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة مصادر غير رسمية

النسبة المئوية	التكرار	مصادر غير رسمية
38,46%	5	شاهد عيان
46,15%	6	مواقع التواصل الاجتماعي
15,38%	2	مصادر أخرى
100%	13	المجموع

يتضح لنا من الجدول أن مواقع التواصل الاجتماعي تصدرت النسبة الأولى بنسبة مئوية قدرت ب 46,15% بمعدل تكرار 6،ويأتي بعدها مباشرة شاهد العيان بنسبة مئوية قدرت ب 38,46% وبمعدل

¹سعيد فارق : المرجع السابق ،ص197.

تكرار 6 ، أما بالنسبة للمصادر الأخرى فقدرت نسبتها بـ 15,38% وبمعدل تكرار 2 ، و تعتبر أقل نسبة معتمد عليها في فئة المصادر غير رسمية .

يتضح لنا من التحليل الكمي للجدول السابق أن النسب تقاربت من ناحية فئة المصادر غير الرسمية وهذا يرجع إلى شهود العيان ومواقع التواصل الاجتماعي وهذا ما يعرف بصحافة الموبايل مثلا غالبا ما يكونون أول من ينشر المعلومات والصور والفيديوهات من موقع الحدث مباشرة لذا تستعين بهم قناة الجزيرة وهذا ما توصل إليه الباحث خزيم سالم الخزام الخالدي في دراسة "التغطية الإعلامية للأزمة السورية..." حيث أن المتابعة الإلكترونية على الأنترنت تؤثر في تشكيل الرأي العام أكثر من المتابعة على القنوات ، لأن المتابعة الإلكترونية تكون أكثر تفاعلية حيث أنها تتيح للمتابع التلقي والإرسال في نفس الوقت مما يسهم في عملية الإطلاع على الآراء الأخر للمتابعين وعادة ما تتوافق هذه الآراء مع آراء القناة التي يتابعونها.¹

(5) تحليل فئات الأهداف:

❖ الجدول رقم (18) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة الأهداف

فئة الأهداف	التكرار	النسبة المئوية
تنوير الرأي العام	12	17,91%
فتح مجال لكل الأطراف (الرأي و الرأي الآخر)	4	5,97%
استقطاب الجمهور	12	17,91%
السبق الصحفي	12	17,91%
تقديم معلومات دقيقة بكل مهنية وموضوعية	12	17,91%
اقتراح حلول للأزمة	15	22,38%
المجموع	67	100%

يتضح لنا من الجدول أن إقتراح حلول للأزمة إستحوذت عل أكبر نسبة قدرت بـ 22,38% وبمعدل تكرار 15 وتساوت النسب بين تنوير الرأي العام والسبق الصحفي واستقطاب الجمهور وتقديم معلومات دقيقة

¹خزيم سالم الخزام الخالدي : المرجع السابق ،ص183 .

بكل موضوعية ومهنية بنسبة مئوية قدرت بـ 17,91% وبمعدل تكرار 12 وأخيراً فتح المجال لكل الأطراف الرأي والرأي الآخر بنسبة مئوية قدرت بـ 5,97% بمعدل تكرار 4.

يتضح لنا من التحليل الكمي أن نسبة إقتراح الحلول كانت الأعلى وأيضاً وهناك تقارب وتساوي في باقي الفئات . مع العلم أن هذه النتائج تتفق مع ما توصل إليه الباحث سعيد فارق في دراسته حول "المعالجة الإعلامية للأزمة الأوكرانية الروسية ... حيث تمثلت أهداف البرنامج في إعطاء حلول للأزمة ¹.

يفسر هذا الاهتمام الذي أولته قناة الجزيرة للحلول والتفسيرات الخاصة لحل الأزمة وتوضيح تطورات الأزمة له دلالة على أن قناة الجزيرة ومنذ بداية الأزمة لم تعمل في العمل على تنوير الرأي العام العربي والعالمى بأخر المستجدات المتعلقة بالأزمات فقط بل سعت إلى تقديم الحلول للأزمة كذلك.

(6) تحليل فئات الجمهور المستهدف:

❖ الجدول رقم (19) : يمثل فئة توزيع المحتوى حسب فئة الجمهور المستهدف

النسبة المئوية	التكرار	فئة الجمهور المستهدف
40%	12	جمهور الصحافة و الإعلام
60%	18	جمهور عام
100%	30	المجموع

يتبين لنا من الجدول أن نسبة الجمهور العام الأعلى و قدرت بـ 60% بمعدل تكرار 18 ، ثم يليها جمهور الصحافة والإعلام بنسبة مئوية قدرت بـ 40% بمعدل تكرار 12.

يتضح لنا من التحليل الكمي للجدول أن نسبة الجمهور العام هي أعلى نسبة بمعنى أن أغلب محتويات قناة الجزيرة حول الأزمات كانت موجهة لعامة الناس ، وهذا ما يتوافق مع ما توصلت إليه الباحثين حسني روميصة وجهاد كويسي في دراستهما حول " استراتجية إدارة الازمات عبر الوسائط الجديدة " .حيث أن الصفحة كانت أغلب مناشيرها لجمهور عامة الناس ².

¹ سعيد فارق :المرجع السابق ،ص200.

² روميصة حسيني وجهاد كويسي :المرجع السابق ،ص81.

حيث أن الجمهور العام يمثل الشريحة الأكبر من حيث متابعته لقناة الجزيرة ، وذلك من أجل التنويره بأحدث المستجدات وتطورات الأحداث نحو الأزمة .

► الجدول رقم (20): يمثل توزيع المحتوى حسب فئة الجمهور العام

الجمهور العام	التكرار	النسبة المئوية
المجتمع المدني	12	66,66%
المجتمع الدولي	6	33,33%
المجموع	18	100%

يتبين لنا من الجدول أن جمهور المجتمع المدني إستحوذ على أعلى نسبة قدرت ب 66,66% بمعدل تكرار قدر ب12، ثم تليها نسبة جمهور المجتمع الدولي بنسبة مئوية قدرت ب33,33% بمعدل تكرار قدر ب6 .

يفسر لنا من خلال التحليل الكمي للجدول أن نسبة المجتمع المدني هي الأكبر وهذه النتيجة تعبر على أن أغلبية الجمهور المستهدف هم الأفراد الذين هم وسط الأزمة وفي قلب الحدث لإخبارهم بأحدث المستجدات .

بحيث يعود هذا إلى أن قناة الجزيرة تعتبر مصدرًا موثوقًا للمعلومات ، والجمهور يعتمد عليها في الحصول على الأخبار الصحيحة خاصة في الأوقات الحرجة لاتخاذ القرارات المناسبة وتنوير الراي العام

(7) تحليل فئات الاتجاه:

❖ الجدول رقم (21) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة الإتجاه

فئة الإتجاه	التكرار	النسبة المئوية
مؤيدة	1	8,33%
معارضة	2	15,38%
محايدة	10	76,92%
المجموع	13	100%

يتضح لنا من الجدول إن نسبة الاتجاه المحايد كانت الأعلى وقدرت بـ 76,92% بمعدل تكرار قدر بـ 10، ثم تليها نسبة المعارضة بحيث قدرت نسبتها المئوية بـ 15,38% وبمعدل تكرار 2، وفي الأخير تأتي المؤيد بنسبة مئوية قدرت بـ 8,33% بمعدل تكرار قدر بـ 1.

يفسر نتائج التحليل الكمي للجدول إن نسبة الاتجاه المحايد كان الاعلى نسبة قدرت بـ 69,76% مع العلم إن هذه النتيجة تختلف مع ماجاء في دراسة عكرمي وهيبة المعالجة الإعلامية للازمة السورية في قناة الجزيرة .

ولعل هذا يرجع لأن قناة الجزيرة تتميز بإعطاء الفرص لكل الأطراف من أجل تقديم وجهات نظرهم من القضايا بكل موضوعية وتوازن .

المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لعينة من مقاطع فيديو على موقع قناة الجزيرة على اليوتيوب Youtube حسب فئات الشكل.

تمهيد:

يتضمن هذا المبحث التحليل الكمي والكيفي لفئات الشكل والتي تجيب عن سؤال كيف قيل؟ الذي يختص بالشكل الذي قدم به المحتوى الإعلامي في هذه الدراسة وهي الأزمات .

حيث تمثلت هذه الفئات في اللغة المستخدمة، الأساليب الإقناعية، والقوالب الفنية المستخدمة، وكذلك أساليب العرض والتقييم .

(1) تحليل فئات اللغة المستخدمة:

❖ الجدول رقم(22) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئات اللغة المستخدمة

فئة اللغة المستخدمة	التكرار	النسبة المئوية
اللغة العربية الفصحى	52	59,09%
اللغة الأجنبية	10	11,36%
العامية	6	6,81%
الدارجة	20	22,72%

المجموع	88	%100
---------	----	------

يتبين لنا من الجدول أن نسبة اللغة العربية الفصحى هي الأكبر من حيث النسب وقدرت بـ 59,09% وبتكرار 52 والدارجة بنسبة 22,72% وبتكرار 20 والأجنبية بنسبة 36,11% وبتكرار 10 والعامية 6,81% وبتكرار 6

ومما سبق ذكره في الجدول أن استخدام اللغة العربية جاء بنسبة كبيرة ومع العلم أن هذه النسبة تتوافق مع ما توصلت إليه الباحثين بولفاعة مريم وشتيوي سكيمة في دراستهما حول "المعالجة الإعلامية للأزمة الاقتصادية بين تركيا والولايات المتحدة الأمريكية". حيث برزت فئة اللغة المستخدمة لقناتي الجزيرة وسكاي نيوز أثناء معالجتها للأزمة هي اللغة العربية الفصحى¹

وتعتبر اللغة العربية المستعملة في قناة الجزيرة لأنها قناة عربية ناطقة باللغة العربية وموجهة للجمهور العربي بالدرجة الأولى .

(2) تحليل فئات الأساليب الإقناعية:

❖ الجدول رقم (23): يمثل توزيع المحتوى حسب فئات الأساليب الإقناعية

النسبة المئوية	التكرار	فئة الأساليب الإقناعية
%67	38	أساليب إقناعية عقلية
%24	24	أساليب إقناعية عاطفية
%100	62	المجموع

يتبين لنا من الجدول أن الأساليب العقلية هي أكبر نسبة قدرت بـ 67% وبتكرار 38 والأساليب العاطفية بنسبة 24% وبتكرار 12 .

يفسر لنا التحليل الكمي للجدول أن الأساليب العقلية هي الأعلى بنسبة 67% وهذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه الباحثان بولفاعة مريم وشتيوي سكيمة حول "المعالجة الإعلامية للأزمة الاقتصادية بين تركيا

¹ مريم بولفاعة وشتيوي سكيمة : المرجع السابق ، ص 46.

والولايات المتحدة الأمريكية" حيث أن الأساليب الإقناعية العقلية تعتبر أكثر إقناعًا وذلك من خلال الإحصائيات المقدمة.¹

حيث نفسر أن قناة الجزيرة اعتمدت بنسبة كبيرة على الأساليب الإقناعية العقلية بنسبة 76% على اعتبار أنها قناة إخبارية تعتمد على سرد وتحليل الأحداث مستعينة بالإحصائيات وشهود العيان والأمثلة الواقعية والتسلسل المنطقي، من أجل إقناع الجماهير بمحتواها ومادتها الإعلامية حول مستجدات كل أزمة.

لكي تصل القناة إلى هدفها في تقديم المعلومات للجمهور المستهدف والتأثير عليه حتمًا ستستخدم الأسلوب الأكثر تأثيرًا ويختلف ذلك حسب نوع الأزمة .

► الجدول رقم (24) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة الأساليب الإقناعية العقلية

النسبة المئوية	التكرار	فئة الأساليب الإقناعية العقلية
26,31%	10	الإحصائيات
10,52%	4	شاهد عيان
34,21%	13	التسلسل المنطقي
21,05%	8	تقديم أمثلة واقعية
0%	0	الحجج و البراهين
7,89%	3	الإستعانة بمحللين متخصصين
100%	38	المجموع

يتضح لنا من الجدول أن نسبة التسلسل المنطقي هي الأعلى حيث قدرت بـ 34,21% وبمعدل تكرار 10. ثم تلتها الإحصائيات بنسبة مئوية قدرت بـ 26,31% وبمعدل تكرار قدر بـ 10. ثم جاء بعدها تقديم أمثلة واقعية حيث قدرت نسبتها المئوية بـ 21,05% وبمعدل تكرار قدر بـ 8. أما بالنسبة لفئة شاهد عيان فقدرت نسبته المئوية بـ 10,52% وبمعدل تكرار بلغ 4. وتليها مباشرة الإستعانة بمحللين متخصصين بنسبة مئوية قدرها 7,89% بمعدل تكرار قدر بـ 3. وفي الأخير تأتي نسبة الحجج والبراهين كأقل نسبة في فئة الأساليب الإقناعية العقلية بنسبة منعدمة 0%.

¹ نفس المرجع، ص51.

ويرجع هذا إلى إن التسلسل المنطقي والاحصائيات تساعد في تقديم الحقائق بطريقة واضحة ومنظمة مما يسهم في مكافحة المعلومات غير الحقيقة وتصحيح المفاهيم الخاطئة وهذا ما تسعى له القناة .

► الجدول رقم (25) : يمثل توزيع المحتوى حسب فئة الأساليب الإقناعية العاطفية

النسبة المئوية	التكرار	فئة الأساليب الإقناعية العاطفية
83,33%	10	استخدام الصور و الفيديوهات المؤثرة
16,66%	2	التركيز على الشهادات الشخصية و القصص الإنسانية
100%	12	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول بأن نسبة استخدام الصور والفيديوهات المؤثر كانت بنسبة كبيرة قدرت ب83,33% ، وفي الأخير جاءت نسبة التركيز على الشهادات الشخصية والقصص الإنسانية بنسبة 16,66% بتكرر 2.

وهذا يرجع الى أن الصور والفيديوهات لها القدرة على نقل المشاعر والتجارب بشكل مباشر فهي تبرز المشاعر بطريقة تتجاوز الكلمات وهذا ما يجعلها فعالة لايصال الرسالة مباشرة وأيضا فإن بعض الأزمات تتجسد فيها معناه إنسانية تبرز فيها هذه الأساليب العاطفية و هذا ما لاحظناه خاصة في أزمة فيضانات ليبيا ،ومعركة طوفان الأقصى .

(3) تحليل فئات القوالب الفنية:

❖ الجدول رقم (26): يمثل توزيع المحتوى حسب فئات القوالب الفنية المستخدمة

النسبة المئوية	التكرار	فئة القوالب الفنية المستخدمة
16,66%	4	الخبر
29,16%	7	التقرير
0%	0	الريبورتاج
25%	6	الحديث المباشر
29,16%	7	المقابلة
0%	0	التحقيق

المجموع	24	%100
---------	----	------

يتضح لنا من الجدول إن أكبر نسبة المقابلة والتقارير تساوت إذ قدرت ب 16،29% وبتكرار 7 ثمالحديث المباشر بنسبة 25% وبتكرار 6 ثم الخبر بنسبة 16،66% وبتكرار 4 في حين لم نسجل إي نسبة في التحقيق والريبورتاج إي بنسبة 0% وبتكرار 0

يفسر لنا التحليل الكمي من الجدول أن النسب تقاربت بين القوالب المستعملة وهذه النتيجة توافقت مع ما توصلت إليه الباحثة وهيبة كرمي في دراستها حول " المعالجة الإعلامية للأزمة السورية في قناة الجزيرة " إذ وجدت أن قناة الجزيرة استخدمت قوالب فنية معروفة في العمل الإخباري لكنها كانت بنسب متفاوتة ¹.

هذا التقارب في نسبة استخدام القوالب الفنية نجد أن القناة تعتمد كثيرًا في نقلها للمعلومات على الحديث المباشر وقالب الخبر والتقارير وتعتبر هذه القوالب الأكثر استخدامًا للقناة في نقلها للأحداث والأزمات ،وفي رأينا أن قالب الإخباري التقريريقد يكون هو الأنسب في رصد الأحداث ومستجدات الأزمات بالنسبة للقناة

4) تحليل فئات التقديم والعرض:

❖ الجدول رقم (27): يمثل توزيع المحتوى حسب فئات التقديم والعرض

فئة أسلوب التقديم	التكرار	النسبة المئوية
مذيع + صور ثابتة/ متحركة	10	62،5%
مذيع+لقاء مباشر عبر الهاتف /منصة الكترونية	5	31،25%
مذيع+لقاء مباشر	1	6،25%
المجموع	16	100%

يتبين لنا من الجدول أن أكبر نسبة للمذيع +صورة ثابتة /متحركة بنسبة مئوية قدرت ب 62،5% وبمعدل تكرار قدر ب 10 ومذيع + لقاء عبر الهاتف أو منصة الكترونية ب31،25 % وبمعدل تكرار 5 .ثم تليها مذيع +لقاء مباشر 6،25% وبمعدل تكرار قدر ب1.

¹ وهيبة كرمي :المرجع السابق ،ص52.

يتضح لنا من التحليل الكمي في الجدول أن نسبة التعبير بـ صور الثابتة والمتحركة كانت الأعلى مع العلم أن هذه النتيجة تتوافق مع ما جاء في دراسة سعيد فاروق حول المعالجة الإعلامية للأزمة الروسية الأوكرانية في البرامج الحوارية على قناة الجزيرة .

ويرجع هذا على اعتبار أن الصور الثابتة والمتحركة لها القدرة على التعبير وإيصال الفكرة بصورة أبلغ وأوضح للجمهور .

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا وبعد الانتهاء من التحليل الكمي والكيفي الذي قمنا فيه بإعداد مجموعة من الفئات تضمنت الشكل والمضمون تبين ما يلي :

أن قناة الجزيرة قامت بتغطية مجموعة من الأزمات العالمية والمحلية ركزت فيها على تقديم تقارير دقيقة موضوعية وشاملة . فالحرب على أوكرانيا : ركزت فيها القناة على التغطية الميدانية ، التحليلات السياسية ، الشهادات الإنسانية ، أما بالنسبة للأزمة الاقتصادية في لبنان : فركزت فيها على الأوضاع الاقتصادية من تضخم وانهيار للعملة و فقر ، المساعدات الدولية المقترحة للخروج من الأزمة . وزلزال تركيا وسوريا : فاعتمدت على التقارير الحية من موقع الزلزال المساعدات الدولية والإقليمية وكان التركيز أكثر على تركيا . الحرب في السودان : تغطية كانت ميدانية ، تحليلات سياسية ، والمبادرات الإقليمية ، وفي أزمة النيجر : اعتمدت على التقارير السياسية ، وتحليلات أمنية ، والتداعيات الاقتصادية . لفيضانات درنة بليبيا : فالتغطية كانت الفورية ، المساعدات الإنسانية ، الأسباب . الحرب على غزة : تغطية ميدانية وتواجد مباشر ، شهادات إنسانية ، تحليلات سياسية وعسكرية ، الأسباب والتداعيات والمواقف ، جوانب إنسانية ، الدعم والمساعدات .

على ما يقارب التسعة أشهر و لا تزال التغطية مستمرة إذ نجحت القناة في تقديم صورة متكاملة للأحداث مما عزز وعي الجمهور بالقضية وتداعياتها .

النتائج العامة للدراسة:

ومن خلال النتائج المتوصل إليها في التحليل الكمي والكيفي لعينة دراسة استراتيجيات التغطية الإعلامية أثناء الأزمات على موقع قناة الجزيرة على يوتيوب، توصلنا إلى أن قناة الجزيرة أثناء تغطيتها للأزمات إتمدت على إستراتيجية التغطية المباشرة، ومن هنا فقد توصلنا إلي عدة نتائج من حيث فئات المضمون وفئات الشكل وهي كالتالي :

أولاً نتائج متعلقة بتحليل فئات المضمون:

- ركزت قناة الجزيرة أثناء معالجتها لمواضيع الأزمات على تداعيات ونتائج الأزمة حيث قدرت النسبة بـ 46,27%.
- ارتفعت نسبة القيم الاجتماعية في التغطية الإخبارية نتيجة لطبيعة الأزمات المعالجة كما نجد تساوي وتقارب في القيم الخبرية كالآنية والفورية والدقة في معالجة الأزمات .
- السلطات والأسلاك المحلية من أبرز الشخصيات الفاعلة في مختلف الأزمات إضافة إلى المواطنين .
- تنوعت المصادر المستخدمة بين الرسمية وغير الرسمية، حيث كان أغلب المصادر التي اعتمدت عليها رسمية، وكان اعتمادها على الهيئات الحكومية والناطق الرسمي، كما كان للمرسل الدور في نقل آخر المستجدات حول مختلف الأزمات ويرجع هذا لشبكة مراسلي الجزيرة، ولامتلاكها مكاتب عبر جميع أنحاء العالم .
- ركزت القناة في أهدافها على محاولة اقتراح حلول لتفادي الخروج من الأزمة وفي نفس الوقت عمل على تنوير الرأي العام اتجاه هذه القضايا والأزمات والمستجدات والتطورات، والسبق الصحفي لاستقطاب الجمهور في ظل وجود المنافسة بين المؤسسات الإعلامية .
- ومن ناحية الجمهور الذي وجهت إليه قناة الجزيرة هذه المحتويات نجد أنها كانت تستهدف عامة الجماهير بالدرجة الأولى وبعدها جمهور الصحافة والإعلام، وكان الهدف من هذا هو تنوير الرأي العام، وهذا نظراً لتغطيتها الشاملة لأبرز القضايا والتطورات .
- اتجاه قناة الجزيرة اتسم بالحيادية اتجاه الأزمات التي غطتها إلى حد كبير وهذا ما يعكس المصادقية والنزاهة و التوازن في تغطيتها وطرحها للأزمات.

ثانياً) نتائج متعلقة بتحليل فئات الشكل:

- اعتمدت قناة الجزيرة على اللغة العربية الفصحى بالدرجة الأولى بنسبة مئوية قدرت بـ 59,09% بحيث أنها اللغة التي تتوافق مع العمل الإعلامي في قناة الجزيرة وأن إنتماء القناة وتوجهها عربي وهذا ما يتوافق مع استراتيجية القناة من حيث أسلوب اللغة ، بالإضافة إلى اللغة الأجنبية المترجمة إلى اللغة العربية إضافة إلى اللغة الدارجة والعامية ، ولكن الحيز الأكبر كان للغة العربية .
- نجد أن قناة الجزيرة اعتمدت بنسبة كبيرة على الأساليب الإقناعية العقلية بنسبة 76% على اعتبار أنها قناة إخبارية تعتمد على سرد وتحليل الأحداث مستعينة بالإحصائيات وشهود العيان والأمثلة الواقعية والتسلسل المنطقي ، من أجل إقناع الجماهير بمحتواها ومادتها الإعلامية حول مستجدات كل أزمة .
- وبالنسبة للقوالب الفنية نجد أن قناة الجزيرة قد اعتمدت على القالب الإخباري التقريري في رصدها للأحداث ومستجدات الأزمات بحث أن قالب الخبر تتلائم مع هذه المستجدات .
- وفي أسلوب العرض والتقديم اعتمدت قناة الجزيرة على أسلوب المذيع مع الصور الثابتة والمتحركة بنسبة 62%.

خاتمة

وسائل الإعلام أداة أساسية في إدارة الازمات والتعامل معها، فهي توفر المعلومات الدقيقة والفورية التي تساهم في توعية الجمهور، وتقدم إرشادات حول كيفية التصرف خلال الازمات . كما تساعد في توجيه الرأي العام والتخطيط لمواجهة الازمات .

في هذه الدراسة حاولنا التوصل إلى معرفة الاستراتيجيات التي عالجت بها قناة الجزيرة الازمات وهذا من خلال بعض مقاطع الفيديو المتوفرة على قناة الجزيرة على اليوتيوب حيث تبين لنا إن قناة الجزيرة أولت إهتماما كبيرا بمعالجة مختلف الازمات السياسية والإقتصادية والطبيعية وإعطائها الوقت وهذا عبر تغطية مباشرة ومستمرة كما اعتمدت على شبكة مراسلين من أجل إعطاء كل المستجدات والتطورات ولكن إختلفت التغطية بحسب نوع الأزمة ودرجة القرب وهنا يتضح من خلال تسلسل الازمات فنجد أن الأزمة الأوكرانية لازالت ضمن التغطية رغم مرور مدة على حدوثها لأن التغطية خفت وأيضاً أزمة السودان على عكس الازمات الطبيعية كزلزال تركيا وفيضانات ليبيا إذ لم تعد هناك تغطية لأن القناة تمشي وفق المستجدات أو الأولويات وهذا ما نشاهده الآن في حرب إسرائيل على غزة فلازالت التغطية مباشرة ومستمرة منذ السابع من أكتوبر إلى حد الساعة.

فيمكن أن تكون هذه الدراسة إنطلاقة لدراسات أخرى فما توصلت إليه الدراسة من نتائج لا يدعو إلى التعميم ولا إلمام بحوثيات معالجة قناة الجزيرة للازمات وذلك نتيجة حصول مستجدات وتطورات مستمرة وبالتالي تختلف طرق وزوايا المعالجة.

وتوصلنا في هذه الدراسة إلى عدة نتائج من حيث فئات الشكل وفئات المضمون بما يتعلق بإستراتيجيات التغطية الإعلامية أثناء الازمات ، فوجدنا أن هذه الإستراتيجيات والمعايير تختلف حسب نوع ومدى أهمية الأزمة بالنسبة للقناة ،ومن إستراتيجيات القناة نجد أنها تتبع سياسة تحريرة خاصة بها ترتب بها القضايا والأحداث والازمات حسب نوعها سياسية وإقتصادية وطبيعية .

قائمة المصادر و المراجع

1 القرآن الكريم

أولاً القواميس، المعاجم، والموسوعات:

- 1 ابن المنظور الأنصاري: لسان العرب: المجلد 11، الطبعة 1، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 1424هـ/2002م .
- 2 ابن المنظور الأنصاري: لسان العرب: المجلد 12، الطبعة 1، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 1424هـ/2002م.
- 3 ابن منظور الأنصاري: لسان العرب: المجلد 15، الطبعة 1، دار الكتب العلمية، 1424هـ/2002م.
- 4 أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية: المجلد 1، الطبعة 1، عالم الكتب، مصر القاهرة، 1429هـ/2008م.
- 5 تمار لامي: القاموس المزدوج عربي إنجليزي - إنجليزي عربي: دار الراتب الجامعية بيروت لبنان.
- 6 جبران مسعود: رائد الطلاب المصور عربي عربي: الطبعة 2، دار العلم للملايين، 2008م.
- 7 حجاب منير: المعجم الإعلامي: الطبعة 1، دار الفجر لنشر والتوزيع، القاهرة، 2004م .
- 8 الحسيني الزبيدي محمد المرتضى: تاج العروس من جواهر القاموس: الجزء 2، الطبعة 2، مكتبة حكومة الكويت، 1407هـ/1987م.
- 9 زايد مصطفى: قاموس البحث العلمي: إنجليزي - عربي عربي إنجليزي، النسر الذهبي للطباعة، 1999.
- 10 عبد الفتاح إسماعيل عبد الكافي: معجم المصطلحات السياسية إقتصادية واجتماعية ونفسية وإعلامية: كتب عربية.
- 11 عبد الله مي: المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام و الاتصال: الطبعة 1، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 1435هـ/2014م.
- 12 الفارمحمد جمال: معجم المصطلحات الإعلامية: دار أسامة للنشر والتوزيع، ودار المشرق الثقافي، عمان الأردن، 2010م.
- 13 الفارمحمد جمال: معجم المصطلحات الإعلامية: دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2014.
- 14 الكيالي عبد الوهاب: الموسوعة السياسية: الجزء 2، دار الهدى لنشر والتوزيع، بيروت.
- 15 مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز: طبعة خاصة بوزارة التربية و التعليم: 1415هـ/1994م.
- 16 مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط: الطبعة 4، مكتبة الشروق الدولية، 1425هـ/2004م.

- (17) مجمع اللغة العربية القاهرة: معجم المصطلحات الإعلامية: 1429هـ/2008م.
- (18) محمد محمود: قاموس مصطلحات الصحافة والإعلام إنجليزي عربي: الطبعة 1، الدار المصرية للكتاب لنشر والتوزيع، 2010م.
- ثانياً الكتب باللغة العربية:
- (19) الأغوات فتحي سالم: التغطية الإعلامية للجرائم ودورها في الحد من الجريمة: الطبعة 1، دار دجلة ، الأردن ، 1441هـ/2020م.
- (20) المحمودي محمد سرحان علي: مناهج البحث العلمي ، ط3 ، دار الكتب: اليمن صنعاء ، 1441هـ/2019م.
- (21) بالنافز مارك وستيفاني هيميلرمك وبريان شوسميث : نظريات ومناهج الإعلام ، الطبعة 1: ترجمة.عاطف حطيبة ، القاهرة :دار النشر للجامعات ، 1438هـ/2017م.
- (22) بن مرسللي أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الطبعة الرابعة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،قسم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر .
- (23) تمار يوسف : تحليل المحتوى للباحث والطلبة الجامعين، الطبعة 1 ،طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع : الجزائر .
- (24) جبر مؤمن ومروى عبد اللطيف :تطبيقات نظريات الإتصال الإجتماعي ، الطبعة 1،المكتب المصري للتوزيع :القاهرة ،2016م.
- (25) حسونة نسرین:نظريات الإعلام و الإتصال.
- (26) الحسيني أميرة:فن الكتابة للإذاعة والتلفزيون: الطبعة 1،دار النهضة العربية ،بيروت لبنان ،1426هـ/2005م.
- (27) حمدي محمد الفاتح وحميدو كمال وعبد المطلب صديق المكي: مدخل للاتصال والإعلام دراسات في تطور النظم والنظريات وفنون التحرير ، الطبعة 1: ،زمزم ، الأردن عمان ،2021م.
- (28) خضور أديب:الإعلام و الأزمات: الطبعة 1،الرياض ،1420هـ/1999م.
- (29) الخضر محمد والخليل عبد الحميد : مناهج البحث العلمي ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية : الجمهورية العربية السورية ، 2020 .
- (30) عزيز داوود : مناهج البحث العلمي ، الطبعة 1 ،دار أسامة للنشر والتوزيع، ودار المشرق الثقافي : عمان الأردن ، 2006.

- (31) الدعيي غالب كاظم جياذ: الإعلام الجديد: اعتمادية متصاعدة ووسائل متجددة، ط1: دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، 2016م .
- (32) الدليمي محمد عبد الرزاق: الإعلام وإدارة الأزمات: الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 1433هـ/2012م.
- (33) سمير محمد حسين: بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، عالم الكتب.
- (34) شعلال باهية: تحليل المحتوى في العلوم الاجتماعية، الطبعة 1، الجزء 1، دار ساجد للنشر والتوزيع، 1433هـ/2022م.
- (35) شاهين أحمد وصلاح محمد عبد الحميد: الإعلام الحربي: دار المعارف.
- (36) طعيمة أحمد رشدي: تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية. مفهومه . أسسه . استخداماته، دار الفكر العربي : القاهرة، 1425هـ/2004م.
- (37) قنديلجي عامر: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، الطبعة 1، دار اليازوري العلمية : عمان، 1418هـ/1999م.
- (38) عادل لطفي رشا: التغطية الإخبارية للشؤون العربية: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- (39) عبد الكافي إسماعيل عبد الفتاح: الأزمات والإعلام والعلاقات العامة: الطبعة 1، مركز الإسكندرية للكتاب، 2011/2012م.
- (40) عبيدات ذوقان وكايد عبد الحق وعبد الرحمان عدس: البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة 17، دار الفكر ناشرون وموزعون: عمان الأردن، 1436هـ/2015م.
- (41) عدلي العبدعاطف وزكي أحمد عزمي : الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام، الطبعة 1، دار الفكر العربي: القاهرة، 1413هـ/1993م.
- (42) علي عبد الفتاح : الإعلام الحربي والعسكري.
- (43) كمال الحاج : نظريات الإعلام والاتصال: الجامعة الإفتراضية السورية.
- (44) متوكل محمد عبد المالك : مدخل إلى الإعلام والرأي العام : الطبعة 1، جامعة صنعاء، 1425هـ/2005م.
- (45) محمد عبد السلام : مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة النور : 2020.
- (46) محمد عبد الحميد : تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، بيروت ،دار مكتبة هلال ، 2007.
- (47) محمد فوزي شهاب الدين : دور الجمهور في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى الجمهور البحريني ، معهد البحرين للتنمية السياسية ، 2016م.
- (48) محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الطبعة 1، دار العالمية لنشر والتوزيع ، 2003 م.
- (49) مكاوي حسن عماد وعاطف عدلي العبد ، 1428هـ/2007م.

ثالثا) الكتب باللغة الأجنبية:

50) Oxford student `s dictionary.

51) james watson and anne hill, dictionary of media communication studies.

رابعاً) الدوريات:

52) حجاب محمد منير ونجوى عباس محمد البنداري ورفعت عارف الضبع: المعالجة الصحفية لأزمة أنفلونزا الطيور: دراسة تحليلية في الفترة من يناير 2006 إلى يناير 2008 ، العدد 23، مجلة بحوث التربية النوعية ، الجزء الثاني ، جامعة المنصورة ، 2011.

53) خزيم سالم الخزام الخالدي: التغطية الإعلامية للأزمة السورية (إعلام الدولة ، إعلام المعارضة) وأثرها في تشكيل الموقف السياسي: دراسة تطبيقية متابعي (قناة أورينت ، قناة العالم) ، العدد 7، مجلة كلية الفنون والإعلام ، 2019 م .

54) سعيد فارق: المعالجة الإعلامية للأزمة الأوكرانية الروسية في البرامج الحوارية بقناة الجزيرة الإخبارية: دراسة تحليلية لعينة من برنامج ما وراء الخبر ، العدد 1، مجلة المعيار ، مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال ، جامعة باجي مختار عنابة 2023.

55) وداد هارون احمد ، محمد أرياب : أطر التغطية الإخبارية لأزمة فيروس كوفيد 19 في مواقع الصحف الإلكترونية العربية دراسة تحليلية، الجامعة الاسمية ، المجلد 8، العدد 4، المجلة الدولية للاتصال الإجتماعي ، كلية الاتصال ، الإمارات العربية المتحدة، 2021.

خامساً) الأطروحات والرسائل والمذكرات:

56) الفلاحي صهيب محمود علي: التغطية الإخبارية لموقعي الجزيرة وال BBC العربية لمعركتي الفلوجة عام 2004: دراسة تحليلية ،رسالة مكملة لمتطلبات الماجستير في الإعلام ، كلية الإعلام ، جامعة الشرق الأوسط ، 2011 م .

57) بولفعة مريم وشتيوي سكينه، المعالجة الإعلامية للأزمة الاقتصادية بين تركيا و الولايات المتحدة الأمريكية : دراسة تحليلية مقارنة بين قناتي الجزيرة و سكاي نيوز عربية ، تخصص إعلام سمعي بصري ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2018م/2019 م .

- (58) حسيني روميصة ، كويسي جهاد ، إستراتيجية إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة :دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة المدينة لولاية ورقلة على موقع " الفيسبوك " ، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2019م /2020م .
- (59) صابة مارية ونصيرة بدور: دور المعالجة الإعلامية لقناة الجزيرة في تدويل القضايا السياسية:قضية مقتل الصحفي جمال خاشقجي دراسة تحليلية ، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،تخصص سمعي بصري ،قسم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.
- (60) فريحات نسبية : أولويات القضايا البيئية لدى إذاعة الوادي المسموعة وجمهورها :دراسة تحليلية لعينة من البرامج البيئية بإذاعة الوادي وجمهورها" من جانفي إلى مارس 2013م"،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص اتصال بيئي ، قسم الاتصال ،كلية علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 3 ، 2013/2014م.
- (61) محمد عارف محمد عبد الله :دور قناة الجزيرة الفضائية في إحداث التغير السياسي في الوطن العربي (الثورة المصرية نموذجا)، أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات الماجستير في التخطيط والتنمية السياسية ،كلية الدراسات العليا ،جامعة النجاح الوطنية ،فلسطين ،2012م.
- (62) نقيه فرحي :الصحافة والأزمات:تعامل الصحافة المكتوبة الجزائرية مع الأزمات الأمنية -أزمنا تقنورين وغرداية أنموذجا-دراسة تحليلية مقارنة للصحف اليومية : أطروحة دكتوراه ،صحافة مكتوبة ،قسم علوم الإعلام ،جامعة الجزائر 3 ، 2017/2018.

الملاحق

ملحق رقم (01): استمارة تحليل المضمون.

جامعة قاصدي مرباح _ورقلة_
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص سمعي بصري



أستاذي الفاضل ، أستاذتي الفاضلة :

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر سمعي بصري ، يسرنا أن أضع بين أيدي سادتكم هذه الإستمارة لتحكيم ، المتمحورة تحت العنوان التالي :

إستراتيجيات التغطية الإعلامية أثناء الأزمات :

**دراسة تحليلية على عينة من مقاطع الفيديو على موقع
القناة الجزيرة على اليوتيوب.**

حيث إعتدنا على تحليل المحتوى كأداة لتحليل العينة المختارة في هذه الدراسة ، و هي عبارة عن مقاطع فيديو من قناة الجزيرة على اليوتيوب .

لذا نرجو من سادتكم الأفاضل إعانتنا في إبداء آرائكم و ملاحظاتكم فيما يتعلق بمضمون هذه الإستمارة و شكرًا.

إشراف الأستاذة :

سويقات لبنى

إعداد الطلبة:

معطالله هاجر

سباق سميحة

السنة الجامعية : 2024/2023م

1. البيانات العامة

- 1 رقم المفردة :
- 2 تاريخ البث : اليوم الشهر 3 السنة 4
- 5 مدة البث : ثانية دقيقة 6 ساعة 7
- 8 عنوان البرنامج :
- 9 عنوان الفيديو :

2. فئات المضمون (ماذا قيل)

❖ فئات الموضوع :

10 1. مواضيع الأزمة :

✚ تحت فئة موضوع مواضيع الأزمة

11 ▪ الإجراءات المتخذة لسيطرة على الأزمة :

12 ▪ المساعي و التحركات :

13 ▪ تأثير الأزمة على الحياة اليومية :

14 ▪ رصد الآراء و ردود الفعل و المواقف :

15 2. أسباب الأزمة :

تحت فئة موضوع أسباب الأزمات :

- 16 أسباب مباشرة :
- 17 أسباب غير مباشرة :
- 3. تداعيات و نتائج الأزمة : 18

تحت فئة تداعيات ونتائج الأزمة :

- أ- داخليًا : 19
 - 20 حصيلة الأزمة
 - 21 الخسائر البشرية
 - 22 الخسائر المادية
 - 23 الكشف عن حجم المعاناة
- ب- خارجيًا: 24
 - 25 على مستوى العلاقات الدولية
 - 26 على مستوى الهيئات الدولية
 - 27 على مستوى التمثيلات الدبلوماسية في الخارج
 - 28 على مستوى أفراد الجالية في الخارج
- 4. ما بعد الأزمة والحلول المقترحة : 29

✚ تحت فئة موضوع ما بعد الأزمة و الحلول المقترحة

أ- حلول مقترحة من داخل الدولة : 30

31

▪ برامج متابعة وتقييم الأزمة

32

▪ نشاط مؤسسات المجتمع المدني

33

▪ حملات توعية و تحسيس

34

▪ برامج تأهيل بشري و رعاية

ب- حلول مقترحة من خارج الدولة : 35

36

▪ إقامة اتحادات و اتفاقيات دولية :

37

▪ عقوبات دولية :

38

▪ مساعدات دولية :

❖ فئة القيم :

1. القيم الإنسانية : 39

✚ تحت فئة القيم الإنسانية :

40

▪ حب الوطن :

41

▪ الصبر :

42

▪ الرحمة :

43

▪ المواساة :

44

▪ الأخوة :

2. القيم الإجتماعية:

تحت فئة القيم الإجتماعية :

- 46 : التعاون
- 47 : التضامن
- 48 : التكافل
- 49 : العدالة
- 50 : الإحترام
- 51 : المسؤولية الإجتماعية

3. القيم الإخبارية : 52

تحت فئة القيم الإخبارية :

- 53 : الآنية و الفورية
- 54 : المصداقية
- 55 : الموضوعية
- 56 : النزاهة
- 57 : التوازن
- 58 : الدقة

❖ فئة الفاعلين :

59 : مواطنين

60 : السلطات و الأسلاك الحكومية :

61 : وسائل الإعلام المحلية :

62 : مؤسسات دولية :

❖ فئة المصادر :

1. مصادر رسمية : 63

✚ تحت فئة المصادر الرسمية :

64 : المراسل الصحفي :

65 : وكالات الأنباء :

66 : قنوات تلفزيونية :

67 : هيئات حكومية و السلطات المحلية :

68 : الناطق الرسمي :

2. مصادر غير رسمية : 69

✚ تحت فئة المصادر غير رسمية

70 : شهود عيان :

71

قائمة المصادر والمراجع

▪ مواقع التواصل الإجتماعي :

▪ مصادر أخرى : 72

❖ فئة الأهداف :

▪ تنوير الرأي العام : 73

▪ فتح مجال لكل الأطراف الرأي و الرأي الآخر : 74

▪ إستقطاب الجمهور : 75

▪ السبق الصحفي : 76

▪ تقديم معلومات دقيقة بكل مهنية و موضوعية 77

▪ إقتراح حلول للأزمة : 78

❖ فئة الجمهور المستهدف :

▪ جمهور الصحافة و وسائل الإعلام : 79

▪ جمهور عام : 80

❖ تحت فئة الجمهور العام :

▪ المجتمع الدولي : 81

▪ المجتمع المدني : 82

❖ فئة الإتجاه :

محايد : 85

معارض : 84

مؤيد : 83

❖ 3. فئات الشكل (كيف قيل)

❖ فئة اللغة المستخدمة :

▪ اللغة العربية الفصحى : 86

▪ اللغة الأجنبية : 87

▪ العامية : 88

▪ الدارجة : 89

❖ فئة الأساليب الإقناعية :

1. أساليب إقناعية عقلية : 90

✚ تحت فئة الأساليب الإقناعية العقلية :

▪ الإحصائيات : 91

▪ شاهد عيان : 92

▪ التسلسل المنطقي : 93

▪ تقديم أمثلة واقعية : 94

▪ الحجج و البراهين : 96

97

الإستعانة بمحللين متخصصين :

98

2. أساليب إقناعية عاطفية :

تحت فئة الأساليب الإقناعية العاطفية :

99

إستخدام الصور و الفيديوهاث المؤثرة :

101

التركيز على الشهادات الشخصية والقصص الإنسانية :

102

الخوف :

❖ فئة القوالب الفنية :

106

المقابلة :

105

الريبورتاج :

104

التقرير :

103

الخبر :

108

الحديث المباشر :

107

التحقيق :

❖ فئات التقديم والعرض :

109

تقنية التراكيب :

110

مذيع +لقاء مباشرة

111

مذيع + صورة متحركة

112

مذيع + لقاء عبر الهاتف

ملحق رقم (02): دليل التعريفات الإجرائية

التعريفات الإجرائية لفئات الموضوع (ماذا قيل؟):

1. مواضيع الأزمة :وهي الأزمات التي عالجتها قناة الجزيرة ضمن مدة دراستنا أي خلال عام

1/1/2023 الى غاية 31/12/2023

. الإجراءات المتخذة للسيطرة على الأزمة : وهي مجموعة من التدابير المتنوعة التي تعتمدها الحكومات أو المؤسسات لتقليل الضرر إستعادة الإستقرار ومنع تدهور الوضع تشمل القوانين واللوائح والتعليمات التنظيمية كحظر التجوال , إعلان حالة الطوارئ, إطلاق برامج دعم مالي.

. تأثير الأزمة على الحياة اليومية : هي التغيرات والتحديات التي يواجهها الأفراد والمجتمعات في أنشطتهم, وروتينهم اليومي كتنقيد الحركة, والسفر, إغلاق المدارس والجامعات , فقدان الوظائف وتعطل الأعمال إرتفاع الأسعار ...

. رصد الآراء وردود الفعل و المواقف من الأزمة : هي التصريحات الرسمية والمنظمات غير الحكومية والأفراد والمجتمعات وتصوراتهم إتجاه الأزمة

. المساعي والتحركات :هي الجهود والخطوات العملية والعلمية المتخذة على الأرض إستجابة للأزمة كالتعاون الدولي لجمع المساعدات ,إرسال فرق الإنقاذ , توزيع المساعدات الطارئة ...

2. أسباب الأزمة : هي كل العوامل التي أدت إلى حدوث الأزمة سواءً كانت مباشرة أو غير مباشرة

. أسباب مباشرة : هي تلك العوامل التي أسهمت بطريقة مباشرة إلى حدوث الأزمة مثل الزلازل والفيضانات, الأعاصير, الحرائق الطبيعية, الانقلابات الحروب الأهلية ...

. أسباب غير مباشرة :هي تلك العوامل التي كانت موجودة مسبقاً لكنها لم تكن العامل الرئيسي وسبب الأزمة مثل التقلبات في الاسواق العالمية, التغير المناخي وانعكساته, الهجرة , الفساد في الحكومات, الفقر ضعف القدرة الشرائية, البطالة, التضخم تبديد الموارد ...

3. تداعيات ونتائج الأزمة : وهي التأثيرات والعواقب المباشرة وغير المباشرة الناجمة عن الأزمة على

المدى القصير والطويل قد تكون إقتصادية إجتماعية سياسية صحية على الأفراد, والمجتمعات

والدول

• داخلياً: أي التأثيرات التي تطرا في داخل البلد المعني بالأزمة

. حصيلة الأزمة : هي النتائج الشاملة للأزمة بما في ذلك الإقتصادية والإجتماعية والسياسية والبيئية نتيجة للأزمة .

- . الخسائر البشرية : هي الأضرار والخسائر التي يتكبدها الأفراد بسبب الأزمة وتشمل الإصابات والوفيات والمفقودين والنازحين إضافة إلى التأثيرات النفسية والصحية .
- . الخسائر المادية : هي الأضرار التي تلحق بالمتلكات والبنية التحتية نتيجة للأزمة كتدمير المنازل والمباني إنهيار الشركات ,زيادة معدل البطالة, تراجع الناتج المحلي ...
- . الكشف عن حجم المعاناة : هي الضرر والمعانات التي يتعرض لها الأفراد نتيجة للأزمة والوضع غير الطبيعي .

• خارجياً : هي التأثيرات التي تحدث نتيجة للأزمة وتؤثر على مستوى الإقليمي والدولي

- . على مستوى العلاقات الدولية : وهو تأثير الأزمات على تفاعل الدول فيما بينها مثلاً على مستوى التعاون أو التوتر إيجاباً أو سلباً توتر في العلاقات .
- . على مستوى الهيئات الدولية : من خلال تعزيز دور هذه الهيئات, والمنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة الاتحاد الأوروبي ,منظمة الصحة العالمية ,صندوق النقد لتسهيل التعاون, وتقديم الدعم من أجل أخذ إجراءات فورية وفعالة .
- . على مستوى التمثيليات الدولية في الخارج : توتر في العلاقات الدبلوماسية كسحب السفراء وإقفال القنصليات بصفة مؤقتة أو دائمة , إعادة تقييم الإتفاقيات الثنائية, أو المفاوضة على سياسات جديدة ...
- . على مستوى أفراد الجالية في الخارج : قد تؤدي الأزمة إلى بعض المخاطر كالعنف ,الإحتجاز كما قد تتطلب عملية إجلاء لهم ,أو فقدان الوظائف , أو تخفيض الرواتب التغيير في سياسة الهجرة التعرض للتمييز والعنصرية ...

4. ما بعد الأزمة والحلول المقترحة :

• الحلول المقترحة من داخل الدولة :

- . برامج متابعة وتقييم الأزمة : هي مجموع الخطط والمشاريع الإستيعالية لمتابعة ما بعد الأزمة .
- . نشاط مؤسسات المجتمع المدني : وهي كل الجهود المبذولة من طرف مؤسسات المجتمع المدني كالهلال الأحمر والجمعيات لتجاوز الأزمة كتنظيم المساعدات برامج تأهيل نفسي إطلاق حملات لجمع التبرعات مناشدة المسؤولين لتقديم الدعم ...
- . حملات توعية وتحسيس : هي زيادة الوعي بين الناس حول المخاطر المترتبة وتوجيه الناس الى طريقة التعامل مع أي إجراء طارئ .

. برامج تأهيل بشري ورعاية : وذلك عبر تقديم دعم نفسي ومعنوي للمتضررين من أجل مساعدتهم للخروج من تلك الظروف التي عاشوها جراء الأزمة .

• الحلول المقترحة من خارج الدولة : هي مجموعة الحلول التي تقترحها الدول أو دولة ما للخروج من الأزمة .

. إقامة إتحادات وإتفاقيات دولية : هوتشكيل منظمات وتكتلات جديدة للتعاون ما بين الدول إما بالانضمام أو الانسحاب .

. عقوبة دولية : هي إجراءات تتخذها الهيئات كمجلس الأمن من أجل الضغط على الدول من أجل تغيير سياستها أو موقفها اتجاه أزمة ما .

. مساعدات دولية : هي تلك الإعانات المقدمة من طرف هيئات دولية كصندوق النقد , منظمة الصحة العلمية منظمة , حقوق الانسان , وحماية اللاجئين تشمل تقديم قروض , إعانات مالية , مساعدات إنسانية (أدوية خيم فرق إغاثة ...).

❖ فئة القيم : هي فئة تضم مجموعة من القيم المتمثلة في قيم إنسانية واجتماعية وقيم إخبارية .
5. القيم الإنسانية :

🚩 تحت فئة القيم الإنسانية : هي قيم مثل الصبر وحب الوطن .

. حب الوطن : هي الروح الوطنية وتظهر هذه الصفة من خلال الدفاع عنه والبقاء فيه خلال مواجهته للآزمات والغيرة عليه .

. الصبر : هو تحمل المعانات في الآزمات .

. الرحمة : هي الرافة واللين في المعاملة بين أفراد الأزمة والمجتمع الدولي .

. المواساة : هي اعانة الانسان لأخيه الإنسان بالمال أو الدعاء أو الإرشاد ...

. الأخوة : هي الروابط القوية بين الأفراد أو الجماعات , والتي تكون مبنية على الثقة , والإحترام المتبادل .

6. القيم الإجتماعية: هي القيم المبنية على التكافل والتعاون الاجتماعي المعمول به أثناء الآزمات.
🚩 تحت فئة القيم الإجتماعية :

. التعاون : هو تبادل معلومات وأفكار وتنسيق جهود بين شخصين أو أكثر , لتحقيق منافع متبادلة.

. التضامن : هي الوحدة والدعم الذي يقدمه الأفراد أو الدول للأشخاص المتضررين في الآزمات.

- . التكافل : هي الروح الجماعية والتعاون بين الأفراد للمساعدة بعضهم البعض في الأزمات .
- . العدالة : هي المساواة بين جميع الأفراد في الحقوق والواجبات .
- . الإحترام : هو تقدير حقوق الآخرين وأرائهم ومشاعرهم .
- . المسؤولية الإجتماعية : هي إحساس المجتمع بأفراده أنهم مشتركون في الحقوق والواجبات أي الكل مسؤول .
7. القيم الإخبارية : هي تلك المعايير التي توجه العمل الصحفي في جمع الأخبار .
- ✚ تحت فئة القيم الإخبارية :
- . الآنية و الفورية: هي مواكبة الأحداث ,وتطورات الأزمات عند حدوثها وتغطيتها بصفة فورية .
- . المصادقية : هي التحلي بالصدق في نشر وإيصال المعلومة .
- . الموضوعية : هي التخلي عن الذاتية في معالجة المواضيع والأخبار بدون تحيز لطرف أو جهة على حساب الأخرى .
- . النزاهة : هي الشفافية في تغطية ونقل وعرض الأزمات .
- . التوازن : هو المساواة في الطرح والتغطية وعدم تغليب جهة على جهة أخرى .
- . الدقة : هي التحقق من صحة المعلومات والتأكد من أنها صحيحة وموثوقة .
- ❖ فئة الفاعلين : هم كل الشخصيات والمؤسسات والهيئات التي لعبت دورًا في الأزمة .
- . مواطنين : هم الأفراد الذين يحملون جنسية واحدة ويعيشون بدولة معينة .
- . السلطات والأسلاك الحكومية : هم الرؤساء والوزراء , والشخصيات المسؤولة في الدولة.
- . وسائل الإعلام المحلية :هي كل وسائل الإعلام الناشطة محليًا خاصة بدولة معينة.
- . مؤسسات دولية : هي المنظمات والمؤسسات , والهيئات الحكومية وغير الحكومية(كالهلال الأحمر..).
- ❖ فئة المصادر :هي كل المصادر التي اعتمدت عليها قناة الجزيرة في انتقاء ونشر المعلومات حول الأزمات.
1. مصادر رسمية : هي المصادر التي تعبر عن جهات رسمية كالمراسل ,وكالات الأنباء ,القنوات التلفزيونية.

قائمة المصادر والمراجع

تحت فئة المصادر الرسمية :

- . المراسل الصحفي : هو الشخص المكلف بنقل المعلومات وتغطية الأخبار من الميدان .
 - . وكالات الأنباء : هي وسيلة إعلامية وطنية أو دولية جامعة للأخبار وموزعة لها .
 - . قنوات تلفزيونية : هي وسائل تلفزيونية ناقلة للأخبار والأحداث والمستجدات, كالقنوات الرسمية الحكومية.
 - . هيئات حكومية والسلطات المحلية : هي الجهات التي تتولى إدارة شؤون الحكومة على المستوى الوطني والمحلي .
 - . الناطق الرسمي : هو المكلف بإعطاء كل المعلومات والحقائق عن الأزمات بصفة رسمية عن هيئة رسمية .
2. مصادر غير رسمية : وهي عبارة عن أشخاص عاديين لا ينتمون إلى أي جهة رسمية.

تحت فئة المصادر غير رسمية :

- . شهود عيان : هم الأشخاص العاديون الذين كانوا مكان الحدث لحظة وقوعه , يستعين بهم الصحفي من خلال تقديم مساعداتهم .
- . مواقع التواصل الاجتماعي : هي منصات عبر الأنترنت تمكن المستخدم من التواصل والحصول على المعلومات مثل الفيس بوك ومنصة إكس .
- . مصادر أخرى : هي مصادر أخرى اعتمدت عليها قناة الجزيرة في جمع المعلومات عن الأزمة .
- ❖ فئة الأهداف :هي الأمور التي يسعى إليها القائم بالاتصال إلى تحقيقها من خلال هذه التغطية الإخبارية للأزمات .
- . تنوير الرأي العام : وهذا من خلال تزويده بمختلف الأخبار والمستجدات الصحيحة لتوضيح اللبس.
- . فتح مجال لكل الأطراف (الرأي و الرأي الآخر) : أي إعطاء الفرص لكل الأطراف المتنازعين الحق في التعبير عن وجهة نظرهم .
- . إستقطاب الجمهور : أي تسعى قناة الجزيرة إلى تحقيق أعلى نسبة مشاهدة ومتابعة من طرف الجمهور .
- . السبق الصحفي : هي فئة يقصد بها سعي قناة الجزيرة للتحقيق الريادة في نشر الأخبار المستجدة.

قائمة المصادر والمراجع

. تقديم معلومات دقيقة مهنية و موضوعية : وهو حرص القناة على تقديم الأخبار موثوقة ونزيهة خالية من الذاتية .

. إقتراح حلول للأزمة : وهذا عن طريق الخبراء , والمحللين المختصين في المجال .

❖ فئة الجمهور المستهدف : هم المشاهدون والمتابعون للأخبار والأحداث على قناة الجزيرة وهو نوعان.

. جمهور الصحافة ووسائل الإعلام : هو ذلك الجمهور المتفاعل مع المحتوى الصحفي سواءً قراءةً أو استماعاً أو مشاهدة .

. جمهور عام : هم عامة المتابعين للمحتوى الإعلامي .

🚩 تحت فئة الجمهور العام :

. المجتمع الدولي : هو مجموع الدول والمنظمات الدولية التي تعمل على حل القضايا العالمية المشتركة كمجلس الأمن .

. المجتمع المدني : هم الأفراد والمنظمات غير الحكومية والجمعيات .

❖ فئة الإتجاه : ويقصد به موقف اتجاه القناة تجاه كل أزمة إما بالتعاطف أو الحياد والإعتراض.

. مؤيد : هل قناة الجزيرة كانت متعاطفة ومؤيدة لأطراف الأزمة .

. معارض : هل قناة الجزيرة كانت غير متفق مع أطراف الأزمة .

. محايد : هل قناة الجزيرة كانت محايد أثناء طرورها لإحد الأزمات ليس مع أي طرف .

التعريفات الإجرائية لفئات الشكل (كيف قيل؟)

❖ فئة اللغة المستخدمة : هي اللغة التي تستخدمها قناة الجزيرة في تغطيتها اللغة الإخبارية.

. العربية الفصحى : هي اللغة الرسمية المستعملة في قناة الجزيرة .

. اللغة الأجنبية : ويقصد بها اللغة الفرنسية الإنجليزية الروسية التركية...

. العامية : وهي اللهجة البيضاء .

. الدارجة : وهي اللهجة الخاصة بمنطقة ما .

❖ فئة الأساليب الإقناعية : وهي الأدوات التي تستعمل من أجل إقناع المشاهد بالخبر بقصد التأثير ، إما أن تكون عقلية أو عاطفية .

3. أساليب إقناعية عقلية : هي استخدام الأساليب التي تحاكي المنطق .

✚ تحت فئة الأساليب الإقناعية العقلية :

. الإحصائيات : هي البيانات والجداول , والرسوم البيانية والخرائط .

. شاهد عيان : هي فئة يقصد بها من عايش الواقعة والحدث .

. التسلسل المنطقي : هي فئة يقصد بها الربط بين الأحداث والمجريات بطريقة تسلسلية.

. تقديم أمثلة واقعية : هي فئة يقصد بها تقديم قصص من الواقع المعاش .

. الإستعانة بمحللين متخصصين : وهذا من خلال تقديم حجج وتفسير الدلالات حسب رأيهم .

4. أساليب إقناعية عاطفية :

✚ تحت فئة الأساليب الإقناعية العاطفية :

. استخدام الصور والفيديوهات المؤثرة : هي صور والفيديوهات التي تبرز المعانات الإنسانية للأفراد والمجتمعات .

. التركيز على الشهادات الشخصية والقصص الإنسانية : هي شهادات لمن عاشوا المعاناة.

❖ فئة القوالب الفنية : هي الأشكال المستخدمة في داخل التغطية الإعلامية للأزمات كالخبر والتقرير .

. الخبر: هوفن من فنون الكتابة الصحفية يقدم معلومات فورية عن الحدث .

. التقرير : هو شرح مفصل لحديثيات الخبر .

. الريبورتاج : هو تقرير يقدم وصفًا تفصيليًا للمكان أو الحدث.

. الحديث المباشر : هو نقل التصريحات الرسمية والخطابات أو الآراء الشخصية عن الأزمة بشكل مباشر للجمهور .

. المقابلة : هو حوار بين الصحفي وشخص آخر بهدف الحصول على معلومات وآراء حول موضوع الأزمة .

. التحقيق : هو تقرير معمق يتناول قضية ما بالبحث والتحليل للكشف الحقائق المخفية حول الأزمة .

قائمة المصادر والمراجع

. فئة أسلوب التقديم : ويقصد به أسلوب المقدم المتبع من طرف المقدم في قراءة الخبر.

تحت فئة أسلوب التقديم :

. مديع +لقاء مباشر : هو أن يكون المديع مع ضيف في الأستوديو مباشر.

. مديع+صورة متحركة /ثابتة : قراءة الخبر مع صورة ثابتة أم فيديو.

. مديع +لقاء عبر الهاتف:

الملحق رقم (03) : أجندة 2023.



قائمة المصادر والمراجع

ملحق رقم (04): الهيئة العلمية لتحكيم استمارة تحليل المضمون.

اسم الأستاذ	التخصص العلمي	الرتبة العلمية	مؤسسة الانتماء
كاوجة محمد الصغير	علم الاجتماع والاتصال	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
بو درباله عبد القادر	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
الزاوي محمد الطيب	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ مساعد " أ "	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
بوكرموش عيسى	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ مساعد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
قندوز عبد القادر	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ مساعد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة